FOCUS ON SERVICE
AU SERVICE DU PUBLIC

ANNUAL REPORT 1987-1988 RAPPORT ANNUEL

90-00819/

Honourable Lincoln Alexander
Lieutenant-Governor of Ontario

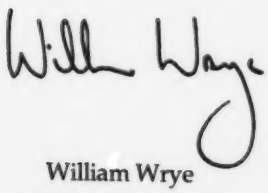
December, 1988

The Ministry of Consumer and Commercial Relations is pleased to submit its annual report of operations for the fiscal year April 1, 1987 to March 31, 1988.

L'Honorable Lincoln Alexander
Lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Décembre 1988

Le ministère de la Consommation et du Commerce a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'exercice du 1er avril 1987 au 31 mars 1988.



William Wrye
Minister/Le ministre

Table of Contents

Minister's Message 4
Deputy Minister's Message 6
Business Practices Division 8
The Motor Vehicle Dealers Compensation Fund 14
The Ontario New Home Warranty Program 15
The Travel Industry Act Compensation Fund 15
Registration Division 16
Technical Standards Division 21
Policy and Administration 26
Information Technology Division 26
Legal Services 27
Policy and Planning 28
Support Services Division 29
Commercial Registration Appeal Tribunal 33
Liquor Control Board of Ontario 36
Liquor Licence Board of Ontario 39
Ontario Racing Commission 41
Legislation Administered 44
Financial Statements 46
Organization of the Ministry 48
List of Plates 50

Table des matières

Message du ministre 4
Message de la sous-ministre 6
Division des pratiques commerciales 8
Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles 14
Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario 15
Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme 15
Division de l'enregistrement 16
Division des normes techniques 21
Politiques et administration 26
Division de la technologie de l'information 26
Services juridiques 27
Politiques et planification 29
Division des services de soutien 29
Commission d'appel des enregistrements commerciaux 33
Régie des alcools de l'Ontario 36
Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario 39
Commission des courses de l'Ontario 41
Législation 44
États financiers 46
Organigramme 49
Description des photos 50

Message from the Minister

Modern legislation and technological innovation, backed by a commitment to serving our customers—this is the vision that directed us last year. On the legislative front, we laid the foundation for more responsive consumer protection through the review of all the legislation and issues handled by our Business Practices Division. At the same time, we addressed the immediate challenges of our marketplace through new legislation and regulations.

In this age of information, it's vitally important for consumers to have all the facts they need to make informed decisions. As a result, disclosure requirements are featured in most of our new laws. For example, the Motor Vehicle Repair Act states that motorists can request a written estimate that repair shops must adhere to within reason. New regulations under the Travel Industry Act also require full price disclosure. While disclosure rules help prevent problems, other measures minimize them. For example, by restricting contract lengths and initiation fees, the new Prepaid Services Act limits potential consumer losses. Because it applies to fitness clubs, modelling schools and similar services, but not problem-free transactions such as

Le message du ministre

Moderniser nos lois, encourager l'innovation technique et s'efforcer de toujours mieux servir le public, telle était la vision qui guida nos pas l'année dernière.

Sur le plan législatif, nous avons jeté les bases d'une plus grande protection du consommateur en reconsidérant toutes les lois en vigueur et les questions traitées par la Division des pratiques commerciales.

Parallèlement, nous avons adopté de nouveaux textes législatifs pour relever les défis immédiats de notre marché.

À l'ère de l'information, il est absolument indispensable que le public puisse prendre des décisions en connaissance de cause, ce que nous avons voulu faciliter en insérant dans la plupart des nouvelles lois des dispositions relatives à la divulgation.

Prenons l'exemple de la *Loi sur les réparations de véhicules automobiles*, qui donne aux automobilistes le droit de demander un devis des réparations et oblige les ateliers à s'y conformer dans la mesure du possible. Aux termes des nouveaux règlements pris en application de la *Loi sur les agences de voyages*, celles-ci sont également tenues de communiquer aux consommateurs le prix total à payer.

Ces dispositions permettent d'éviter un certain nombre de problèmes, d'autres de les minimiser. Ainsi, en limitant la durée des contrats et les frais d'adhésion, la nouvelle *Loi sur les services prépayés* réduit les risques de préjudices pour les particuliers.

Cette nouvelle loi, qui vise, entre autres, les clubs de conditionnement physique, les écoles de formation de mannequins, mais non les opérations sans risque telles que les ventes de billets de théâtre payés d'avance, est caractéristique de la nouvelle démarche, plus globale, plus flexible, que nous avons choisie pour mieux protéger le public.

Nous nous sommes également penchés sur les secteurs de croissance dans le domaine du crédit et avons apporté des modifications à la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur* afin d'empêcher les agences de renseignements d'utiliser les renseignements personnels à des fins qui n'ont pas été autorisées par le public.

Étant donné l'inquiétude suscitée par l'essor du marché de l'immobilier dans la région de Toronto, nous avons accru la protection des logements neufs dans le cadre du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario. Le ministère a également travaillé en étroite collaboration avec les responsables du régime et l'industrie pour éviter les retards des dates de clôture des transactions et remédier à d'autres problèmes.

En déposant la *Loi sur les pompes funèbres prépayées*, qui protégerait l'argent déposé à l'avance et empêcherait les tactiques de vente agressives, nous procédons à l'uniformisation de la réglementation de cette industrie, pour laquelle on prévoit un rythme de croissance des plus élevés.

Grâce aux bouleversements technologiques, la Division de l'enregistrement, la plus grande base de données du ministère, traverse une période très intéressante.

prepaid theatre tickets sales, this new law typifies the comprehensive, yet flexible approach we are taking with consumer protection.

Attention was also focused on the growth areas of credit, where changes to the Consumer Reporting Act prevent credit reporting agencies from using personal information for purposes not authorized by the consumer.

In response to concerns underscored by the Toronto-area real estate boom, coverage for new homes was strengthened under the Ontario New Home Warranty Program. The ministry also worked closely with the warranty program and the industry to develop solutions to delayed closings and other problems.

Through the introduction of the Prepaid Funeral Services Act, which would protect money paid in advance and help prevent high-pressure sales tactics, we moved toward consistent regulation of the bereavement sector, expected to become one of our fastest-growing industries.

With technological innovation, exciting developments are taking place in the Registration Division, the largest database in the Ontario government. Following a successful pilot project, a fully automated titles and mapping system is being introduced in six more land registry offices. The system for recording liens on personal property is being upgraded and expanded to handle corporate securities pledged as collateral, when the proposed Personal Property Security Act goes into effect. Last year, the Companies Branch also was relocated to accommodate the planned computer system for keeping track of all businesses operating in Ontario.

Just as more responsive consumer protection laws enhance our services, so will technology yield benefits to our customers. Eventually, customers will be able to access all the data maintained by the Registration Division, either through computer networks, or by visiting any land registry office. What's more, in all parts of the ministry, automation will free staff from routine clerical tasks so they can more efficiently assist our clients. Our commitment to customer service can be represented by the changes that have transformed our liquor stores from the sterile outlets that were the norm not so long ago, to the colorful and helpful retailers of today. The customer was also our prime consideration in many other activities, such as the extension of French-language services and our promotion of Consumer Week.

It's rewarding to lead a ministry willing to go that extra mile to fulfil its traditional responsibilities for consumer protection and safety. Yet, it's even more gratifying to be ushering in a new era of customer service. Our challenge is to produce legislation, innovation and customer service that responds to the changes that have swept our marketplace...a challenge that I can proudly say is being met by the Ministry of Consumer and Commercial Relations.

Le projet pilote s'étant révélé un succès, un système informatisé de recherche de titres et de cartographie est mis en place graduellement dans six autres bureaux d'enregistrement immobilier.

Les logiciels servant à l'enregistrement des privilèges sur les biens meubles seront améliorés, ce qui permettra de traiter les sûretés des entreprises lorsque la *Loi sur les sûretés mobilières* entrera en vigueur.

La Direction des compagnies a dû aussi déménager pour permettre la mise en place du nouveau système informatique qui devrait aider à mieux suivre les activités de toutes les entreprises établies en Ontario.

Tout comme une protection plus complète du consommateur, sur le plan légal, se traduit par un accroissement de nos services, la technologie sera dans l'intérêt du public. Nos clients pourront un jour consulter toutes les données de la Division de l'enregistrement, que ce soit par le biais des réseaux informatiques ou en se rendant dans n'importe quel bureau d'enregistrement des droits immobiliers.

Sans oublier que l'automatisation dégagera les employés du ministère de nombreuses tâches courantes et leur permettra, en contrepartie, de mieux s'occuper de nos clients.

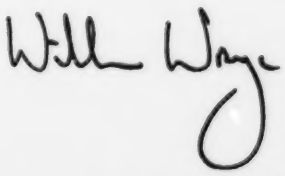
Nous avons tenu la promesse que nous avions faite au public d'améliorer les services offerts, comme le montrent les transformations qu'ont subies les magasins d'alcool. Ces pitoyables points de vente que nous connaissions il n'y a pas si longtemps sont devenus aujourd'hui des magasins de détail animés et au personnel serviable.

Le consommateur était également au centre de bien d'autres activités du ministère, comme l'accroissement des services en français et la promotion de la Semaine de la consommation.

Il est très enrichissant de diriger un ministère qui est prêt à donner un petit coup de pouce supplémentaire pour assumer ses responsabilités traditionnelles en matière de protection et de sécurité du consommateur.

Mais il est encore plus satisfaisant d'inaugurer une nouvelle ère au service du public.

Il nous incombe de légiférer, d'encourager l'innovation technique et de toujours mieux servir le public en accord avec l'évolution profonde du marché. Il s'agit là d'un véritable défi qu'à ma grande fierté, le ministère de la Consommation et du Commerce relève très honorablement.



William Wrye

Deputy Minister's Message

A more responsive and efficient ministry was the result of our activities over the past fiscal year. Our responsiveness can be demonstrated by the initiatives that are transforming our traditional paper-driven organization into a more customer-focused service operation.

They include the Legislative Review Project, which is examining the consumer protection laws administered by the Business Practices Division in order to recommend changes that will better meet the needs of today's consumers and business people. The LRP report is expected to be released this summer.

The technological changes being introduced by the Registration Division are also aimed at improving customer service. Plans are being made for full automation of the province's land registration and mapping systems as well as the development of an electronic database for all businesses operating in Ontario. As part of the government's corporate initiatives to decentralize some of its operations, the Office of the Registrar General will be relocated to Thunder Bay, Ont.

Efficiency is being served by the new Information Technology Division, created this year to ensure that the most appropriate technology is applied. Consis-

Le message de la sous-ministre

Un ministère plus réceptif et plus efficace, tel est le résultat de ce dernier exercice.

La plus grande sensibilité du ministère est inscrite dans les mesures qui ont été prises et qui transforment petit à petit un appareil traditionnellement dominé par la paperasserie en un service axé sur le consommateur.

Ces initiatives comprennent notamment le Projet de révision des lois, examen général des lois sur la protection du consommateur dont l'application relève de la Division des pratiques commerciales. L'objet de ce projet est de recommander des changements reflétant les besoins des particuliers et des entreprises d'aujourd'hui. Le rapport devrait être publié cet été.

La modernisation de la Division de l'enregistrement répond également au souci de toujours mieux servir le public. On prépare actuellement la mise sur pied d'un régime d'enregistrement entièrement informatisé des droits immobiliers et des plans fonciers à l'échelle provinciale et la création d'une base de données portant sur toutes les entreprises établies en Ontario.

Dans le cadre de la politique de décentralisation partielle du gouvernement, le Bureau du registraire général déménagera à Thunder Bay (Ontario).

L'efficacité relève de la nouvelle Division de la technologie de l'information, créée l'année passée pour s'assurer que la technologie employée correspond aux besoins de l'heure. Quant à la réalisation des objectifs commerciaux, la responsabilité en revient au Comité de direction des systèmes, qui regroupe divers hauts fonctionnaires.

La Division des normes techniques a aussi entrepris un examen général portant à la fois sur le rôle qu'elle joue dans le maintien de la sécurité publique et les moyens dont elle dispose pour combiner ressources, recettes et dépenses.

Par ailleurs, le ministère a dressé un plan stratégique quinquennal axé sur les résultats, qui vise à renforcer l'unité interne et s'est engagé à offrir au public un service de premier ordre.

Il vient également de mettre sur pied un système d'évaluation des programmes pour veiller à la pertinence des activités du ministère.

Le prochain exercice sera marqué par la poursuite de ces programmes et la prise de nouvelles initiatives, telles qu'une étude sur l'accessibilité et les ressources humaines afin de créer un milieu de travail plus productif.

Toutes ces mesures permettront de moderniser le ministère, de le rendre plus flexible et plus sensible à l'évolution.

Je suis sure que notre évolution rapide nous rend de plus en plus réceptifs aux besoins du public et mieux équipés pour faire face aux bouleversements technologiques et démographiques qui ébranlent notre société.

Les changements qui se sont produits au sein du ministère ont exigé une adaptation de la part des employés du ministère, ce qu'ils ont fait avec l'obligeance et l'enthousiasme indispensables à la réussite de notre politique à l'égard du public.

tency with business objectives is being assured by the Systems Steering Committee, comprising a cross-section of senior officials.

A base review is under way in the Technical Standards Division, to analyse its public safety role and means of linking resources, revenues and expenditures.

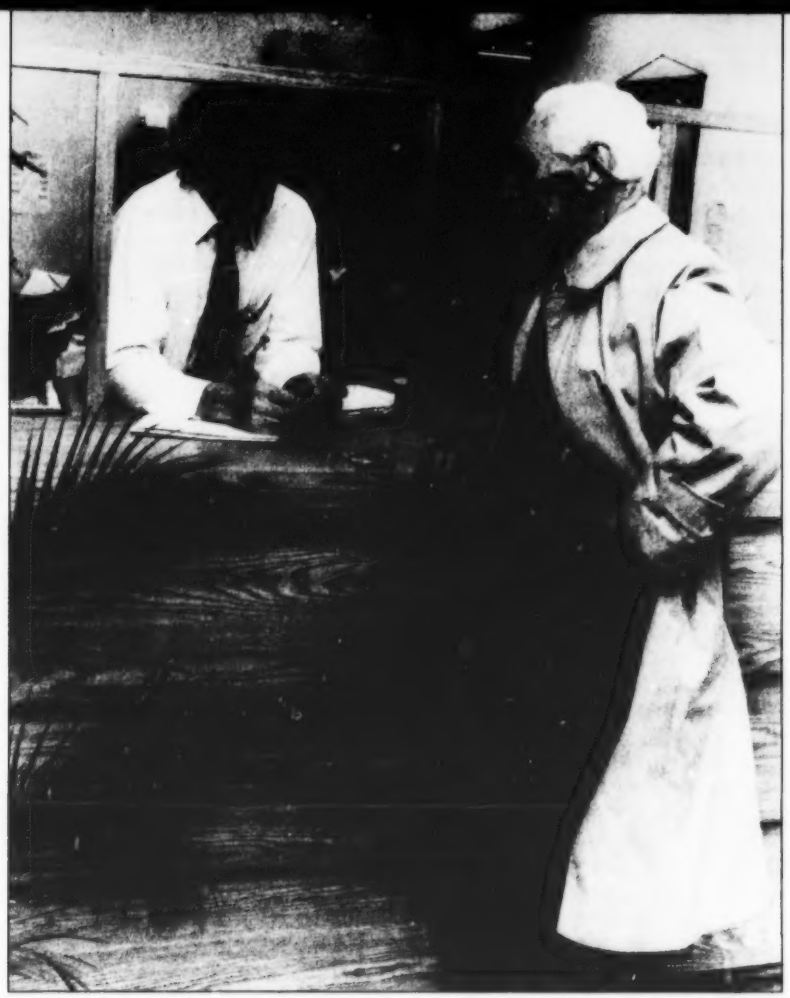
At the ministry level, a five-year, result-oriented strategic planning process was put in place to build organizational unity and a commitment to public service excellence. A program evaluation process is also being introduced, to ensure the continuing effectiveness of ministry activities. Over the next fiscal year, we will see these programs continued and the launching of new initiatives, such as a customer access study and human resource policies aimed at achieving a more productive work environment.

All of these measures are designed to modernize the ministry, enabling it to achieve increased flexibility and become more responsive to change. I am confident we are moving rapidly toward a ministry that is more sensitive to our customers' needs and better prepared to deal with the major technological and demographic changes taking place in our society.

Meeting the challenge of change has meant adjustments for ministry staff. However, they have exhibited a positive and enthusiastic response which is essential in meeting our focus on customer service. More than that, their commitment is critical in realizing the vision, articulated by senior management, of "a lean, largely self-financing, customer-service focused organization featuring quick access, responsiveness, flexibility and outreach."

Car de leur engagement dépend la concrétisation de notre vision, qui se résume, pour reprendre les paroles de la haute direction du ministère, à "une organisation réduite à l'essentiel, largement autonome sur le plan financier et à vocation publique, caractérisée par un accès facile ainsi que sa réceptivité, sa souplesse et son rayonnement."

Valerie Gibbons



Business Practices Division

REGULATOR, INVESTIGATOR, ADVISER AND MEDIATOR FOR ONTARIO CONSUMERS

Ontario consumers expect a safe and fair marketplace, and the Business Practices Division's mandate is to help ensure those expectations are met. In its primary role as consumer protector, the division investigates and monitors consumer complaints and maintains certain standards of conduct in business and industry.

Through its licensing and registering functions, the division regulates the real estate industry, motor vehicle dealerships and salespeople, travel agents and wholesalers, itinerant (door-to-door) sellers, collection agencies, consumer reporting agencies, bailiffs, and paperback and periodical distributors.

Compensation funds have been established in the travel and motor vehicle areas to protect consumers

La Division des pratiques commerciales

RÉGLEMENTE, ENQUÊTE, CONSEILLE ET SERT D'INTERMÉDIAIRE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS DE L'ONTARIO.

La Division des pratiques commerciales a le mandat d'assurer la sécurité et l'honnêteté du marché au profit des consommateurs de l'Ontario. Dans son rôle premier qui consiste à protéger le consommateur, la Division étudie les plaintes des consommateurs et y donne suite par des enquêtes. Elle impose aussi certaines normes de conduite en affaires et dans les industries.

Par l'entremise de ses fonctions d'autorisation et d'enregistrement, la Division réglemente l'industrie immobilière, les concessionnaires automobiles et leur personnel des ventes, les agents de voyages et les grossistes, les vendeurs itinérants, les agences de recouvrement, les organismes de renseignements concernant

who are the victims of bankrupt or unscrupulous operators.

The division works to resolve conflicts through mediation where possible and to foster a marketplace environment beneficial to both consumers and businesses.

Legislative Review Project

With a mandate to bring forward proposals that would assist in the development of a new consumer protection strategy for Ontario, the Legislative Review Project reviewed each piece of consumer legislation administered by the Business Practices Division.

Some of the review team's proposals have already been incorporated into improved consumer protection initiatives announced by the ministry in the past year. New travel regulations requiring mandatory inspection of new and renovated accommodations and full price disclosure were approved. The Ontario New Home Warranty Program coverage was strengthened, and new-home buyers can now expect full disclosure on closing delays and substitutions.

The project's final report was in the final stages of completion at year-end.

Business Regulation Branch

The Business Regulation Branch oversees registering and regulating businesses. Its more than 90,000 registrants and regulated organizations represent many business sectors including collection agencies, cemeteries, bailiffs, real estate brokers and salespeople, credit bureaus, motor vehicle dealers and the travel industry. The branch processes more than 140,000 registration transactions per year.

Cemeteries Act

The cemeteries regulation section regulates the operation of all Ontario cemeteries, crematoria, mausolea and columbaria, and handles discoveries of unmarked burial sites. This year the office co-ordinated a project to repatriate U.S. war dead from the War of 1812, discovered at a construction site in Fort Erie, Ont.

FAST FACTS:

	'85-'86	'86-'87	'87-'88
Financial and statistical filings received	1,502	1,836	**6,154**
Site inspections conducted	1,654	590	**285**
Applications received	719	1,282	**969**
Compliance directives processed	263	1,806	**1,998**
Public inquiries received	3,323	2,118	**1,487**
Complaints investigated	99	129	**148**
Total operational output	7,560	7,761	**11,041**

Condominium Act

An enhanced computerized information system made

les consommateurs, les huissiers et les distributeurs de livres brochés et de périodiques.

Des fonds d'indemnisation ont été créés dans le domaine du tourisme et des véhicules automobiles pour protéger les consommateurs victimes de faillites ou d'exploitants sans scrupules.

La Division tente de résoudre les conflits par la médiation lorsque cela est possible et d'encourager un marché favorable à la fois aux consommateurs et aux entreprises.

Le projet de révision des lois

Mandaté pour formuler des propositions qui aideront à la mise au point d'une nouvelle stratégie en matière de protection des consommateurs de l'Ontario, le projet de révision des lois a examiné chaque texte législatif en matière de consommation administré par la Division des pratiques commerciales.

Plusieurs des recommandations des responsables de la revue ont déjà été mises en pratique par le ministère au cours du dernier exercice afin de mieux protéger les consommateurs. De nouveaux règlements sur l'industrie du tourisme portant sur l'inspection obligatoire des logements neufs et rénovés et sur la divulgation complète des tarifs ont été approuvés. Les garanties offertes par le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario ont été améliorées et les acheteurs de maisons neuves peuvent maintenant s'attendre à l'entière divulgation des retards et des substitutions.

À la fin de l'exercice, la production du rapport final et des recommandations générales du projet était sur le point d'être terminée.

Direction de la réglementation des entreprises

La Direction de la réglementation des entreprises est chargée de l'enregistrement et de la réglementation des entreprises. Les 90 000 entreprises et plus qui sont enregistrées et réglementées représentent plusieurs secteurs d'activité dont les agences de recouvrement, les cimetières, les huissiers, les agents immobiliers, les courtiers en immeubles, les agences d'évaluation du crédit, les commerçants de véhicules automobiles et l'industrie du tourisme. La Direction traite plus de 140 000 transactions d'enregistrement par année.

Loi sur les cimetières

La Section de réglementation des cimetières veille au fonctionnement de tous les cimetières, crématoires, mausolées et colombaires en Ontario et intervient aussi lors de la découverte de tombes non marquées. Cette année, le bureau a coordonné un projet visant à rapatrier les dépouilles de soldats américains morts à la guerre de 1812, découvertes dans un chantier de construction à Fort Érié (Ontario).

possible improved distribution of information to condominium corporation boards, the legal profession and the public. Condominiums maintained their strength in the Ontario housing market this year. Over 2,500 condominium corporations are listed, representing more than 210,000 units.

Consumer Protection Act
The ministry successfully defended a Supreme Court of Ontario action relating to full disclosure when advertising financing costs for automobile purchasing. Ontario's legislation regarding disclosure to consumers of the true cost of borrowing remains one of the strictest in North America.

To ensure ethical business transactions, the ministry continued its regulation of itinerant sellers, such as home renovators and driveway pavers.

Consumer Reporting Act
Consumer reporting agencies, such as credit bureaus, are regulated under this act. It states the kind of information a consumer reporting agency can report, stipulates how it can be used and protects the consumer from outdated or inaccurate information.

New legislation to prevent the prescreening by credit grantors of consumer credit files without prior notification was introduced in December.

Discriminatory Business Practices Act
The nine reports of discriminatory business practices received were resolved without the need for charges. Business agreements resulting in discrimination on the basis of race, creed, nationality, color, ancestry, place of origin, sex or geographical location are prohibited under this act.

Motor Vehicle Dealers Act
Transactional fairness for automobile buyers has become an increasing concern for this office. It continued to resolve complex consumer issues while monitoring ethical and advertising practices in the industry. The registrar proposed to refuse or revoke 80 registrations and responded to 23,000 information inquiries.

Real Estate and Business Brokers Act
The Ontario housing market experienced unprecedented growth during the year. In the midst of this activity, the growth in the number of registered real estate salespeople and brokers was no surprise, increasing to nearly 53,000 from 50,000. Ensuring high standards of entry into the industry for new registrants continued to be a priority. More than 34,000 complaints and information requests were handled.

Travel Industry Act
New regulations providing additional protection for Ontario consumers were approved during the year. The comprehensive travel protection initiatives require

STATISTIQUES BRÈVES:

	'85-'86	'86-'87	'87-'88
Fiches financières et statistiques reçues	1 502	1 836	**6 154**
Inspections de lieux	1 654	590	**285**
Demandes reçues	719	1 282	**969**
Directives de conformité traitées	263	1 806	**1 998**
Demandes de renseignements reçues	3 323	2 118	**1 487**
Enquêtes sur plaintes	99	129	**148**
Total des activités	**7 560**	**7 761**	**11 041**

Loi sur la copropriété par déclaration
L'amélioration du système d'information géré par ordinateur a permis une meilleure diffusion de l'information aux conseils d'administration des associations de copropriétaires, aux avocats et au public. Les copropriétés ont continué d'occuper une part importante du marché immobilier en Ontario cette année.

Plus de 2 500 associations de copropriétaires représentant plus de 210 000 parties privatives sont enregistrées.

Loi sur la protection du consommateur
Le ministère a défendu avec succès une instance de la Cour suprême de l'Ontario portant sur la divulgation complète en matière de publicité sur les coûts de financement de l'achat d'une automobile. La loi ontarienne portant sur la divulgation des coûts réels des emprunts au consommateur reste une des plus sévères en Amérique du Nord.

Le ministère a continué à réglementer les vendeurs itinérants, entre autres dans le domaine de la rénovation domiciliaire et du pavage des entrées, afin de s'assurer qu'ils respectent l'éthique commerciale.

Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Cette loi régit les organismes fournisseurs de renseignements concernant le consommateur tels que les agences d'évaluation de crédit. Elle précise le genre de renseignements que peuvent fournir ces organismes, en stipule l'usage et protège le consommateur quant à l'information périmée ou inexacte.

Un projet de loi interdisant la pré-sélection sans préavis des dossiers de renseignements sur les consommateurs par les bailleurs de fonds a été déposé en décembre.

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Les neuf rapports de pratiques de commerce discriminatoires déposés ont été résolus sans qu'il y ait d'accusation portée. Les accords commerciaux qui donnent lieu à une discrimination fondée sur la race, la croyance, la nationalité, la couleur, l'ascendance, le lieu d'origine, le sexe ou la situation géographique sont interdits en vertu de cette loi.

mandatory inspection of new and renovated accommodations, full disclosure of all service costs and prompt consumer notification of any change in plans or price.

There were fewer travel disruptions and consumer claims against the Travel Industry Compensation Fund, thanks to the registrar's increased number of company financial audits.

The office responded to 38,000 information requests.

Consumer Services Branch

This branch is made up of the Toronto Consumer Services Bureau, seven regional bureaus and the investigation and enforcement section. Consumer complaints, investigation, mediation, compliance and inspections are handled through this operation.

The failure of more fitness and health clubs continued to be a source of consumer complaint. Legislation was introduced to minimize consumer loss when clubs close. Unfinished new homes and delayed closings increased the bureaus' calls this year, while home renovation problems continued to be a major concern. The bureaus handled 11,000 complaints.

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

Le bureau se préoccupe de plus en plus de l'équité dans la conduite des affaires avec les acheteurs d'automobiles. Il a continué à trouver des solutions aux problèmes complexes de consommation tout en continuant à surveiller le respect de l'éthique et la publicité dans l'industrie. Le registrateur a proposé de refuser ou de révoquer 80 enregistrements et répondu à 23 000 demandes de renseignements.

Loi sur le courtage commercial et immobilier

Le marché immobilier en Ontario a connu une croissance sans précédent durant l'exercice. Il n'a donc pas été surprenant, vu cette activité du marché, de constater une augmentation du nombre de courtiers et d'agents enregistrés qui sont passés de 50 000 à près de 53 000. Le maintien de critères élevés d'entrée dans l'industrie pour les nouveaux membres est resté une priorité. Le bureau a donné suite à plus de 34 000 plaintes et demandes de renseignements.

Loi sur les agences de voyages

De nouveaux règlements garantissant une meilleure protection pour les consommateurs de l'Ontario ont été présentés et adoptés durant l'exercice. La réglementation d'ensemble touchant la protection des voyageurs prévoit l'inspection obligatoire des logements neufs et rénovés destinés aux voyageurs, la divulgation complète de tous les frais de service et l'avis rapide des voyageurs en cas de changement de plans ou de prix.

Grâce à un plus grand nombre de vérifications financières, moins de demandes de compensation du Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme ont été déposées et, conséquemment, moins de consommateurs ont subi de pertes ou de dérangements dans leur voyage. Le bureau a donné suite à 38 000 demandes de renseignements.

Direction des services aux consommateurs

La Direction comprend le Bureau des services aux consommateurs de Toronto, sept bureaux régionaux ainsi que la Section des enquêtes et de l'application de la loi. Ce service s'occupe des plaintes des consommateurs, des enquêtes, de la médiation, de l'application de la loi et des inspections.

La faillite de clubs de conditionnement physique et de santé a continué de susciter des plaintes des consommateurs. Un projet de loi visant à réduire les pertes du consommateur à la suite de la fermeture de clubs a été déposé. Au cours de l'exercice, les bureaux ont répondu à de nombreux appels concernant les constructions domiciliaires inachevées et les retards dans la conclusion des transactions tandis que les problèmes reliés aux rénovations domicilaires ont continué d'être une source de préoccupations importante. Les bureaux ont donné suite à quelque 11 000 plaintes.

Investigation and Enforcement
The office conducted more than 600 investigations during the year and laid 508 charges. Fines and restitution payments to consumers totalled $663,600. Investigations covered a wide range of topics. For example:

A salesman representing a hearing-aid supplier rented a room at a motel in various locations in central Ontario. After distributing flyers advertising free hearing-aid tests, he accepted deposits from consumers, usually seniors. He failed to supply the hearing aids or refund the deposits. The salesman was charged and convicted of fraud and ordered to pay full restitution to the consumers.

An electrical contractor was charged with 27 counts of unfair business practices after he convinced consumers they needed unnecessary and expensive repairs to their homes. He was convicted of nine charges and fined $7,200.

With apartment vacancies at a premium, some individuals declared themselves rental agents and accepted fees for locating apartments. Agents who act on behalf of landlords are required to be registered under the Real Estate and Business Brokers Act. One unregistered individual charged fees ranging from $500 to $1,250 for successful leases on apartments. He was charged with four counts of acting as an unregistered real estate broker and fined $4,000.

Entertainment Standards Branch

The branch is in the process of integrating the licensing, compliance and administrative functions of the athletics commissioner, theatres and lotteries offices. When fully implemented, one licensing department will administer licensing functions for all special-event activities and one compliance department will investigate all noncompliance matters.

Athletics Commissioner
The office of the athletics commissioner continued to administer the regulations of the Athletics Control Act, including the licensing of boxers, wrestlers, officials, physicians and promoters. The intent of regulating these activities is to ensure the safety of participants and the integrity of the sport. Licences were issued for 21 boxing matches, 75 wrestling events and five kick-boxing events during the year.

Lotteries
Charitable gaming activities showed a marked increase during the year. Of the 4,187 licences issued, 1,926 were for bingos, 1,089 were for Monte Carlo nights, 670 were for raffles and 502 were for "break-open ticket" events. More than $550 million was spent on charitable gaming in Ontario during the year.

Enquêtes et application
Au cours de l'exercice, le Service a mené plus de 600 enquêtes et porté 508 accusations. Les amendes aux contrevenants et les paiements de restitution aux consommateurs ont totalisé 663 600 $. Les enquêtes ont porté sur plusieurs types d'infractions, par exemple :

Le représentant d'un fournisseur de prothèses auditives a loué une chambre de motel dans diverses localités du centre de l'Ontario. Après avoir distribué des dépliants annonçant des tests d'acuité auditive gratuits, il a accepté des dépôts de plusieurs consommateurs, habituellement des personnes âgées, sans livrer les appareils commandés et sans rembourser les dépôts. Le représentant a été accusé de fraude, condamné et chargé de rembourser en totalité les consommateurs.

Vingt-sept chefs d'accusation ont été portés contre un entrepreneur en électricité de Kingston pour pratiques commerciales déloyales après qu'il eût convaincu des consommateurs d'accepter des réparations superflues et coûteuses à leur résidence. Il a été inculpé sous neuf chefs et condamné à 7 200 $ d'amende.

Étant donné la faible disponibilité d'appartements libres, certaines personnes se sont déclarées agents de location et ont accepté des redevances contre le repérage d'appartements libres. Les agents pour le compte de propriétaires doivent être enregistrés en vertu de la *Loi sur le courtage commercial et immobilier*. Un des individus non enregistrés obtenait des redevances allant de 500 $ à 1 250 $ contre signature d'un bail. Il a été inculpé sous quatre chefs d'avoir agi comme courtier immobilier sans enregistrement et condamné à 4 000 $ d'amende.

Direction des normes relatives aux divertissements publics

La Direction est en voie d'intégrer les fonctions de délivrance de permis, d'application des règlements et d'administration des bureaux du commissaire des sports professionnels, des salles de cinéma et des loteries. Lorsque l'intégration sera complète, un seul département administrera la délivrance des permis pour tous les événements spéciaux tandis qu'un autre fera enquête dans tous les cas d'inobservation des règlements.

Commissaire des sports professionnels
Le Bureau du commissaire des sports professionnels a continué d'administrer les règlements de la *Loi sur le contrôle des sports* y compris la délivrance de licences aux boxeurs, aux lutteurs, aux officiels, aux médecins et aux organisateurs. La réglementation de ces activités vise à assurer la sécurité des participants et l'intégrité du sport. Des licences ont été délivrées pour 21 matchs de boxe, 75 programmes de lutte et cinq rencontres de boxe orientale durant le dernier exercice.

Theatres
The Theatres Act requires the licensing of theatres and film distributors, video retailers and distributors as well as all projection equipment and projectionists in the province. During the year, 6,587 licences were issued.

More than 3,000 inspections of theatres, video stores, bars and lounges were conducted to encourage compliance with the Theatres Act and to ensure that cinemas in Ontario meet safety standards set by the ministry.

In addition to these licensing functions, the theatres section supports the operations of the Ontario Film Review Board. The 31-member board reports to the Ontario legislature through the Minister of Consumer and Commercial Relations.

In January, 1988, the Theatres Act was amended by the legislature to recognize formally the board's status as an independent agency of the government.

During the year, the board reviewed 2,998 films and videos, approving and classifying 2,940. Less than one per cent were subject to editing.

The board continued to play a key role in providing public information about Ontario's film classification system. The board welcomed many visitors including students to its Leaside offices throughout the year.

Acts administered:

Athletics Control Act
Bailiffs Act
Business Practices Act
Cemeteries Act
Collection Agencies Act
Condominium Act
Consumer Protection Act
Consumer Protection Bureau Act
Consumer Reporting Act
Discriminatory Business Practices Act
Motor Vehicle Dealers Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Prearranged Funeral Services Act
Real Estate and Business Brokers Act
Residential Complex Sales Representation Act
Section 190 of the Criminal Code
Theatres Act
Travel Industry Act

In addition to the above, investigation and enforcement investigates consumer complaints relating to the Partnership Registration Act, the Corporations Act and the Corporations Information Act. Administration of these acts is the responsibility of Registration Division.

Nonlegislated initiatives:

Equal Credit Opportunity Guidelines
Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan
Petroleum Lease Guidelines
The Ontario New Home Warranty Program administers the Ontario New Home Warranties Plan Act and reports to the legislature through the Minister of Consumer and Commercial Relations.

Loteries
Les jeux visant à lever des fonds pour des oeuvres de bienfaisance se sont multipliés de façon significative durant l'exercice. Les 4 187 permis délivrés se répartissaient comme suit : 1 926 pour des bingos, 1 089 pour des soirées Monte-Carlo, 670 pour des loteries-tombolas et 502 pour des ventes de billets à fenêtres. Durant l'exercice en Ontario, plus de 550 millions de dollars ont été dépensés dans le cadre de jeux au profit d'oeuvres de bienfaisance.

Salles de cinéma
La *Loi sur les salles de cinéma* stipule que les salles de cinéma et les distributeurs de films, les détaillants et les distributeurs de vidéocassettes ainsi que le matériel de projection et les projectionnistes dans la province doivent détenir un permis. Durant l'exercice, 6 587 permis ont été délivrés.

La section a effectué plus de 3 000 inspections de salles de cinéma, de commerces de vidéo et de bars pour encourager la mise en application de la *Loi sur les salles de cinéma* et pour s'assurer que les salles de cinéma en Ontario répondent aux normes de sécurité établies par le ministère.

En plus de délivrer des permis, la section des salles de cinéma appuie les activités de la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario. Formée de 31 membres, la Commission rend compte à l'Assemblée législative de l'Ontario par l'entremise du ministre de la Consommation et du Commerce.

En janvier 1988, l'Assemblée a amendé la *Loi sur les salles de cinéma* de façon à entériner sa qualité d'organisme indépendant du gouvernement.

Durant l'exercice, les membres de la Commission ont visionné 2 998 films et vidéocassettes et en ont approuvé 2 940. Moins de 1 % ont dû subir des coupures.

La Commission a continué de jouer un rôle capital dans la diffusion de l'information relative au système de classification des films de l'Ontario. Tout au cours de l'exercice, la présidente de la Commission, Anne Jones, a reçu plusieurs visiteurs, y compris des étudiants, au bureau de la Commission à Leaside.

Lois dont l'application relève de la Division :

Article 190 du Code criminel
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les agences de voyages
Loi sur les cimetières
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi sur le contrôle des sports
Loi sur la copropriété par déclaration
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi de 1983 sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation
Loi sur les huissiers
Loi sur l'Office de protection du consommateur
Loi sur les pratiques de commerce

Assistant Deputy Minister:
B.F. Webber

Director of Consumer Services Branch:
D.L. Mitchell

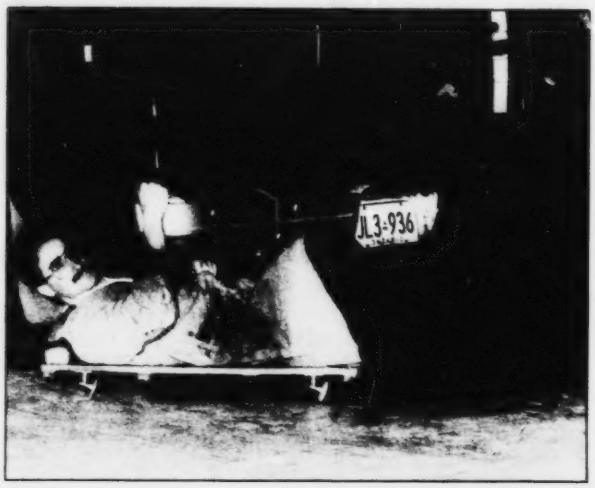
Director of Business Regulation Branch:
E.C. Tappenden

Director of Entertainment Standards Branch:
D.B. Brown

Independent organizations

The following independent organizations operate under ministry legislation related to the Business Practices program area.

The Motor Vehicle Dealers Compensation Fund provides deposit protection for customers of registered car dealerships that fail. Coverage applies when vehicles cannot be delivered due to a receivership or bankruptcy. The fund may also cover unsatisfied claims against warranties guaranteed by dealers. Two claims, totalling $10,500, have been paid this year. Managed by a board of trustees appointed by the lieutenant governor-in-council, the fund is administered by a trust company acting as trustee.



The Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan (OMVAP) helps consumers and manufacturers resolve disputes over automobile defects. A two-year experimental program, the plan is designed to provide arbitration as an alternative to court action. It was developed through the combined efforts of the Ontario government, the automobile industry and consumer groups. In its first 14 months of operation, OMVAP and its offices received 3,679 inquiries and settled 361 cases. On average it took 10 weeks to process a case from the time of original contact to the date an agreement was executed.

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur les préarrangements funéraires
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Loi sur les salles de cinéma

En plus, la Direction des enquêtes et de l'application de la loi fait enquête sur les plaintes des consommateurs relatives à la *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif*, la *Loi sur les compagnies et associations* et la *Loi sur les renseignements collectifs exigés des compagnies et associations*. La responsabilité de l'application de ces lois incombe à la Division de l'enregistrement.

Domaines non réglementés :

Directives sur l'égalité des possibilités de crédit
Directives sur le franchisage des compagnies pétrolières
Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario est le mécanisme d'application de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*. C'est le ministre de la Consommation et du Commerce qui en est responsable devant l'Assemblée législative.

Sous-ministre adjoint :
B. F. Webber

Directeur, services au consommateur :
D. L. Mitchell

Directeur, réglementation des entreprises :
E. C. Tappenden

Directeur, normes relatives aux divertissements publics :
D. B. Brown

Organismes indépendants

Les organismes suivants fonctionnent de façon indépendante en vertu d'une loi que le ministère est chargé d'appliquer dans le domaine des pratiques commerciales :

Le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles protège les acheteurs qui ont versé un dépôt à un commerçant agréé victime d'une faillite. La protection s'applique lorsque les véhicules ne peuvent être livrés à cause d'une mise sous séquestre ou d'une faillite ou lorsque les personnes n'ont pas été indemnisées aux termes d'une garantie offerte par un commerçant de véhicules automobiles. Deux indemnités ont été versées au cours de l'exercice totalisant une somme de 10 500 $. Géré par un conseil de fiduciaires nommés par le lieutenant-gouverneur en

The Ontario New Home Warranty Program is a non-profit corporation which protects purchasers' deposits. It also insures all new homes against defective work and material for one year and against major structural defects for five years. Effective June 1, 1987, warranty protection against the entry of water into basements was extended to two years from one. A number of other program enhancements also went into effect in June. These included an increase in deposit coverage to $50,000 from $20,000 per home and the provision of compensation for incomplete work under specific circumstances.

The Travel Industry Act Compensation Fund protects consumers who pay registered travel agencies for services that are not delivered due to a bankruptcy or other business failure. More than $884,000 in compensation was paid this year in a total of 845 claims. Financed by the industry, the fund is managed by a board of trustees and administered by a trust company as trustee.

conseil, le Fonds est administré par une compagnie de fiducie agissant comme fiduciaire.

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario (PAVAO) aide à régler les différends entre les consommateurs et les constructeurs à propos des défectuosités des véhicules automobiles. Il s'agit d'un programme expérimental biennal qui cherche à proposer l'arbitrage comme substitut au recours en justice. Il est le fruit des efforts conjoints du gouvernement de l'Ontario, de l'industrie de l'automobile et des regroupements de consommateurs. Au cours des 14 premiers mois d'existence du PAVAO, ses bureaux ont reçu 3 679 demandes de renseignements et réglé 361 cas. En moyenne, le règlement a nécessité un délai de 10 semaines à partir du premier contact jusqu'à l'exécution du règlement.

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario est un organisme sans but lucratif qui couvre les dépôts des acheteurs et assure tous les logements neufs contre les défauts de main-d'oeuvre et de matériaux pendant un an et contre les vices de construction majeurs pendant cinq ans. À compter du 1er juin 1987, la garantie contre les infiltrations d'eau dans les sous-sols a été portée à deux ans. Plusieurs autres améliorations ont été mises en application en juin. Entre autres, la protection relative au dépôt passe de 20 000 $ à 50 000 $ par logement et une indemnité est prévue, dans certaines circonstances, pour le travail non complété.

Le Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme protège les consommateurs qui ont versé de l'argent à des agences de voyage enregistrées pour obtenir des services touristiques dont ils n'ont pas bénéficié en raison d'une faillite ou d'autres difficultés auxquelles a dû faire face l'entreprise en question. Plus de 884 000 $ ont été versés en indemnité cette année en réponse à 845 demandes. Financé par les exploitants de ce secteur, le fonds est géré par un conseil de fiduciaires et administré par une compagnie de fiducie qui agit en tant que fiduciaire.

Registration Division

ONTARIO'S LARGEST DATABASE

By maintaining records on the people, places and businesses of Ontario, the Registration Division plays a vital role. Government agencies, private industry and individuals draw on this information to conduct business and plan for the future. Data is used, for example, in determining future demands for education and for establishing clear title on a residential property.

The Companies Branch incorporates, dissolves and revives businesses, as well as registers partnerships and proprietorships. The Personal Property Security Registration Branch registers personal property that has been pledged as collateral. Through a provincewide network of offices, all real estate sales and land title transactions are recorded by Real Property Registration. The Registrar General's office maintains records on births, deaths, marriages and divorces and handles personal name changes.

La Division de l'enregistrement

LA PLUS IMPORTANTE BASE DE DONNÉES EN ONTARIO

En tenant à jour des statistiques sur les particuliers, les biens immobiliers et les entreprises de l'Ontario, la Division de l'enregistrement joue un rôle primordial dans la province. Les organismes gouvernementaux, l'entreprise privée et les particuliers consultent cette source d'information pour dresser des plans et poursuivre leurs activités. Ainsi, on utilise ce genre de données pour connaître la demande future dans le domaine de l'éducation et pour établir le droit incontestable à une propriété résidentielle.

La constitution, la dissolution et la reconstitution des entreprises commerciales passent par la Direction des compagnies qui s'occupe également de l'enregistrement et de la dissolution des entreprises individuelles et des sociétés en nom collectif.

Companies Branch

Moving the public office to 393 University Ave., Toronto, allowed the branch to improve customer service, with corporate services and searches consolidated with partnerships.

Service outside of Toronto was also improved, with over-the-counter incorporation extended to 11 registry offices, part of the plan to offer these services province-wide.

Business increased by more than 30 per cent, reflecting the province's economic growth. This included creating new Ontario corporations, licensing foreign corporations to do business in the province, registering partnerships and sole proprietorships and searching these records.

Service will be further enhanced, as the computer system approved last year speeds up turnaround time and provides an electronic database of businesses in Ontario.

Plans for streamlining the business name process and providing more convenient access to the identity of name users are also under way. To this end, a discussion paper about replacing the Partnerships Registration Act and parts of the Corporations Information Act with a new business names act was circulated among the legal and business communities.

FAST FACTS:

	'86-'87	'87-'88
	(figures listed in thousands)	
Active corporations on record	408	455
Foreign corporations included in the above	2	2
Partnerships, sole proprietorships and business names on record	550	797
New incorporations	44	61
New partnerships, sole proprietorships and business names registered	143	155
Public searches of corporation records	361	395
Public searches of unincorporated entities	131	130

Personal Property Security Registration Branch

Upgrading the software used to record notices of security interests in personal property and to provide inquiry services was a major focus of activity over the year.

This will provide staff with leading-edge technology to handle growing volumes and new documents resulting from legislative change. They will be able to improve services, for example, offering variable and perpetual registration and sending clients notices verifying data.

The new system will allow clients to register corporate securities. It will also accommodate the proposed Repair and Storage Liens Act, which will allow clients to register and inquire about liens.

There are 49 branch offices across the province and a central office located in Toronto. In any location, buyers

Les droits sur les biens mobiliers sont enregistrés par la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières. Par l'entremise d'un réseau provincial de bureaux, la Direction de l'enregistrement immobilier enregistre toutes les ventes immobilières et les opérations touchant les droits immobiliers. Enfin, le Bureau du registraire général tient des statistiques sur les naissances, décès, mariages et divorces et s'occupe des changements de nom des particuliers.

Direction des compagnies

Grâce à la relocalisation au 393, avenue University à Toronto des services au public, la Direction a pu améliorer ses services à la clientèle en regroupant au même endroit les services aux compagnies et les recherches dans les dossiers avec les services aux sociétés en nom collectif.

La Direction a aussi amélioré les services à l'extérieur de Toronto : la constitution en personne morale peut maintenant se faire sur place dans 11 bureaux d'enregistrement des actes. La Direction prévoit offrir ces services dans l'ensemble de la province.

L'augmentation de plus de 30 pour cent dans l'activité des bureaux témoigne d'une amélioration de la santé de l'économie provinciale. Entre autres, la Direction a autorisé la création de compagnies en Ontario, délivré des permis à des sociétés étrangères pour leur permettre d'exercer leur activité en Ontario, procédé à l'enregistrement de sociétés en nom collectif et d'entreprises individuelles, et fait des recherches dans les dossiers sur ces entités.

Le service continuera de s'améliorer une fois que le système d'information approuvé l'année dernière aura permis de réduire les délais. Le système constituera en même temps une base de données électronique des entreprises de l'Ontario.

Des projets sont en cours pour faciliter l'enregistrement des raisons sociales et l'identification des usagers. À ces fins, on a présenté aux juristes et aux gens d'affaires, en vue de recueillir leur opinion, un document de travail portant sur la possibilité de remplacer la *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif* et certaines parties de la *Loi sur les renseignements exigés des compagnies et associations* par une nouvelle loi sur les raisons sociales.

STATISTIQUES BRÈVES:

	'86-'87	'87-'88
	(en milliers)	
Compagnies et associations actives enregistrées	408	455
Compagnies étrangères incluses	2	2
Sociétés en nom collectif, entreprises individuelles et appellations commerciales enregistrées	550	797
Nouvelles entreprises constituées en personne morale	44	61

and lenders can record and search registrations relating to personal property, pledged as security for a loan. For example, many consumers use the system to ensure there are no security interests on a used car they want to purchase.

FAST FACTS:

	'86-'87	'87-'88
	(figures listed in thousands)	
Registrations	1,600	**1,650**
Public searches	800	**860**

Real Property Registration Branch

Clients of 65 land registry offices will be able to use the fully automated titles and mapping system sooner than expected. This results from Management Board of Cabinet approval to accelerate automation with funding of $2.7 million this year.

Following the success of a pilot project in the Woodstock land registry office, implementation began in the three Toronto offices, to be followed by those in Ottawa, Sudbury and Chatham.

In other offices, microcomputers automated some activities such as writs of execution, while legal and procedural improvements paved the way for full automation.

Public service was also improved through the provision of bilingual services in 17 offices, including full French-language services in L'Orignal and Sudbury. Plans are being made to extend this service into more offices.

New services were offered in many land registry offices. Personal property registration and searches are now offered in 48 offices. Over-the-counter incorporation has been extended to 13, and applications for birth, death and marriage certificates are now available in all land registry offices.

The Toronto-area real estate boom continued to add to business volumes, with 1.8 million mortgages, deeds and other documents processed through the branch.

Office of the Registrar General

Approximately 14,000 people changed their names using the simpler and less costly procedure under the Change of Name Act, which went into effect early in the year.

Staff was also busier recording divorces, which increased by 55 per cent as a result of a backlog that had built up in anticipation of the new federal divorce law.

However, no new trends were revealed by the records the office maintains on births, deaths, marriages or divorces in Ontario.

Plans continued for the office's move to Thunder Bay, slated for late 1990. Because most certificates of birth, death, marriage and divorce are handled through the

Nouvelles sociétés en nom collectif, entreprises individuelles et appellations commerciales enregistrées	143	**155**
Recherches dans les dossiers sur les compagnies	361	**395**
Recherches dans les dossiers sur les entreprises non constituées en personne morale	131	**130**

Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières

L'amélioration des logiciels servant à enregistrer les droits de sûreté sur les biens meubles et de répondre aux demandes de renseignements a particulièrement retenu l'attention de la Direction au cours de l'exercice.

Le personnel aura ainsi à sa disposition une technique de pointe pour faire face au volume de travail croissant et aux nouveaux documents engendrés par les changements législatifs. Ils pourront améliorer les services en offrant, par exemple, l'enregistrement variable et perpétuel et en faisant parvenir aux clients des avis de contrôle des données.

Le nouveau système permettra aussi aux clients d'enregistrer des sûretés constituées par les compagnies et les associations, et intégrera les dispositions de la loi projetée sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs qui permettra aux clients d'enregistrer des privilèges et d'obtenir des renseignements sur ceux-ci.

Par l'entremise de 49 bureaux régionaux partout dans la province et d'un bureau central à Toronto, les acheteurs et prêteurs font appel au système pour enregistrer un bien meuble ou effectuer une recherche pour vérifier s'il est dégrevé ou libéré. Par exemple, un grand nombre de consommateurs emploient le système pour s'assurer qu'aucun droit de sûreté n'existe sur une voiture d'occasion.

STATISTIQUES BRÈVES:

	'86-'87	'87-'88
	(en milliers)	
Enregistrements	1 600	**1 650**
Recherches	800	**860**

Direction de l'enregistrement immobilier

Les clients de 65 bureaux d'enregistrement immobilier pourront utiliser le système entièrement informatisé de recherche de titre et de cartographie plus tôt que prévu grâce à la décision du Conseil de gestion du gouvernement de l'Ontario qui a autorisé l'accélération de l'informatisation en libérant 2,7 millions de dollars au cours de l'exercice.

À la suite du succès d'un projet expérimental au bureau d'enregistrement immobilier de Woodstock, la mise en place a débuté dans les trois bureaux de Toronto. Elle sera entreprise dans ceux d'Ottawa, de Sudbury et de Chatham.

mail and processed by computer, the move should have minimal effect on service to the public.

The accurate profile of Ontario painted by statistics available through this office is very useful to many government and private industry interests. Everything from future school enrolment to the most popular baby names can be determined from statistical information compiled by the Registrar General's office. Coded and collated statistics are provided to many groups, including the medical profession, environmentalists, municipal planners and Statistics Canada.

FAST FACTS:

	1986	1987
	(figures listed in thousands)	
Documents issued	462	477
Geneological searches conducted	8	3
Marriages registered	82	74
Births registered	132*	130*

*Registration for births continue to be accepted until Dec. 31, of the year following the birth.

Note: Figures available for the Office of the Registrar General are based on calendar years.

Acts administered:

Bills of Sale Act
Boundaries Act
Business Corporations Act, 1982
Certification of Titles Act
Change of Name Act
Condominium Act
Corporations Act
Corporations Information Act
Corporations Securities Registration Act
Extra-Provincial Corporations Act, 1984
Land Registration Reform Act
Land Titles Act
Limited Partnerships Act
Marriage Act
Partnerships Registration Act
Personal Property Security Act
Registry Act
Vital Statistics Act

Assistant Deputy Minister:
A.F. Daniels

Director of Real Property Registration Branch:
R.A. Logan

Director of Personal Property Security Registration Branch:
R.E. Gage

Dans d'autres bureaux, l'emploi de micro-ordinateurs a permis l'informatisation de certaines tâches telles que l'inscription des brefs d'exécution tandis que dans d'autres, des améliorations aux lois ou aux procédures ont ouvert le chemin à l'informatisation complète.

L'introduction de services bilingues dans 17 bureaux, y compris la prestation de services complets en français à L'Orignal et à Sudbury, a aussi amélioré les services à la clientèle. Des projets sont en cours pour étendre ces services à d'autres bureaux.

Plusieurs bureaux d'enregistrement immobilier ont offert de nouveaux services. Il est maintenant possible d'enregistrer les biens meubles ou d'effectuer des recherches dans 48 d'entre eux. Treize des bureaux offrent sur place la constitution en personne morale et il est maintenant possible de faire une demande de certificat de naissance, de décès et de mariage dans tous les bureaux d'enregistrement immobilier.

L'effervescence du marché immobilier dans la région de Toronto a continué de faire croître le volume de travail de la Direction qui a traité près de 1,8 million d'hypothèques, actes et autres documents.

Bureau du registraire général

Environ 14 000 personnes ont changé leur nom grâce à la nouvelle procédure plus simple et moins coûteuse prévue par la *Loi de 1986 sur le changement de nom*, entrée en vigueur au début de l'exercice.

Le personnel s'est aussi affairé à enregistrer les divorces qui ont augmenté de 55 pour cent en raison d'une accumulation causée par l'attente de la nouvelle loi fédérale sur le divorce.

Toutefois, les dossiers du Bureau sur les naissances, les décès, les mariages et les divorces en Ontario ne révèlent pas de nouvelles tendances.

Les plans relatifs au déménagement du Bureau à Thunder Bay, prévu pour la fin de 1990, continuent de se préciser. Étant donné que les demandes et envois de certificats de naissance, de décès, de mariage et de divorce se font le plus souvent par la poste, le déménagement n'aura pas de répercussions pour la plupart des Ontariens.

L'image fidèle que dépeignent les statistiques recueillies par le Bureau sert énormément aux nombreuses administrations publiques et entreprises privées. On peut obtenir des renseignements sur à peu près n'importe quoi, depuis les effectifs scolaires futurs jusqu'aux prénoms les plus populaires donnés aux nouveaux-nés. Le Bureau diffuse des statistiques codées et colligées à de nombreux groupes, notamment à la profession médicale, aux écologistes, aux urbanistes et à Statistique Canada.

STATISTIQUES BRÈVES:

	'86-'87	'87-'88
	(en milliers)	
Documents délivrés en 1987	462	477
Recherches généalogiques	8	3
Mariages enregistrés	82	74

***Director of Property Law Branch*, Director of Titles and Land Registration and Registrar of Personal Property Security:**
T.M. Rundle

Deputy Registrar General:
D.H. Georgas

Director of Companies Branch:
H.H. Ozolins

Naissances enregistrées jusqu'à maintenant pour l'année civile 1987	132*	130*

* L'enregistrement des naissances survenues en 1987 peut se faire jusqu'au 31 décembre 1988.

Remarque : Les chiffres fournis au Bureau du registraire général correspondent à l'année civile.

Lois dont l'administration relève de la Division :

Loi sur les actes de vente mobilière
Loi sur le bornage
Loi sur la certification des titres de propriété immobilière
Loi sur le changement de nom
Loi de 1982 sur les compagnies
Loi sur les compagnies et associations
Loi de 1984 sur les compagnies extraprovinciales
Loi sur la copropriété par déclaration
Loi sur l'enregistrement des actes
Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif
Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et associations
Loi sur l'état civil
Loi sur le mariage
Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur les renseignements exigés des compagnies et associations
Loi sur les société en commandite
Loi sur les sûretés mobilières

Sous-ministre adjoint :
A. F. Daniels

Directeur, enregistrement immobilier :
R. A. Logan

Directrice, enregistrement des sûretés mobilières :
R. E. Gage

Directeur, droit des biens, droits immobiliers et registraire des sûretés mobilières :
T. M. Rundle

Registraire général adjoint :
D. H. Georgas

Directeur, compagnies :
H. H. Ozolins

Technical Standards Division

PLACING PUBLIC SAFETY FIRST

Public safety is the prime concern of the Technical Standards Division, through its licensing, certification, registration and inspection programs. The Elevating Devices Branch protects the public on elevators, escalators, workers' hoists, moving walkways, ski lifts and amusement rides. The safe use of gasoline, natural gas, propane and other hydrocarbon fuels is the goal of the Fuels Safety Branch. By insisting on the safe design, construction, installation and operation of boilers and components using pressure, the Pressure Vessels Safety Branch helps ensure their safe operation. And the hygiene of stuffed articles from duvets to coat linings is safeguarded by the Upholstered and Stuffed Articles Branch.

La Division des normes techniques

PLACE LA SÉCURITÉ DU PUBLIC AU PREMIER PLAN

Le premier souci de la Division des normes techniques est d'assurer la sécurité du public grâce à ses programmes de délivrance de permis, de certification, d'enregistrement et d'inspection. La Direction des appareils de levage protège le public dans les ascenseurs, les escaliers mécaniques, les ascenseurs de chantier, les trottoirs roulants, les télésièges et les attractions. La Direction de la sécurité des combustibles veille à l'utilisation sécuritaire de l'essence, du gaz naturel, du propane et des combustibles à base d'hydrocarbures. En insistant sur la conception, la construction, l'installation et le fonctionnement adéquats des chaudières et pièces sous pression, la Direction de la sécurité des appareils sous pression contribue à en assurer une utilisation sécuritaire. La Direction des

Elevating Devices Branch

Branch staff demonstrated that tragedies can be turned into opportunities for improved safety on the most highly travelled form of transportation in the province: elevators.

A multiple elevator fatality at a Toronto construction site in late August, 1987, inspired design review and inspection improvements for elevators and hoists. A major technical investigation into the mechanical integrity of elevator gearboxes was also launched.

To help prevent teenage deaths and injuries, staff also evaluated and tested devices to deter elevator joyriders.

In addition to finding solutions to potential problems, branch staff faced the challenge of staying abreast of the increasing technological complexity of elevating devices.

The year also saw staff gear up to assume responsibility for amusement ride safety. Inspectors were trained, companies were licensed, and technical data and initial inspection reports were reviewed so that individual device permits could be issued.

Much of the branch's day-to-day activity continued to involve audit inspections of elevators, escalators and ski lifts. An update of the inspectors' manual was also begun.

Staff continued their leadership role in working with national and international groups to develop safety standards.

FAST FACTS:

	'86-'87	'87-'88
	(figures listed in thousands)	
Investigations	.4	.5
Inspections	16.8	15.5
Reinspections	9.1	10.2
Contractors registered	544	552
Amusement device licences	122	224

Fuels Safety Branch

Branch staff continued to promote the safe use of hydrocarbon fuels through inspections, public awareness campaigns and work on standards that keep pace with technological developments.

Public awareness programs dealt with the safe use of propane refrigerators, barbecues, chimney and furnace inspections and other areas of concern.

The branch also participated with industry, other ministries and standards-writing organizations on committees and task forces. Among these was the Government-Industry Committee on the Siting of Propane and Natural Gas Transportation Fuel Facilities. It issued an interim report in March, which led to a risk-assessment study, to be completed early in 1989. The committee expects to make its final recommendations to the minister early in 1989 regarding changes to the propane and natural gas codes.

The first North American standard for domestic natural gas regulators was developed by the branch. It was

articles rembourrés voit au respect des normes d'hygiène en rapport avec les articles rembourrés, à partir des édredons jusqu'aux doublures de manteau.

Direction des appareils de levage

Le personnel de la Direction a démontré que l'on pouvait tirer des leçons des tragédies afin d'améliorer la sécurité du moyen de transport le plus fréquenté de la province : les ascenseurs.

Un accident mortel qui a fait plusieurs victimes sur un chantier de construction de Toronto à la fin août 1987 a entraîné des modifications dans la conception des ascenseurs et des monte-charge ainsi que des améliorations au système d'inspection. De plus, une importante enquête technique portant sur le bon état mécanique des dispositifs de commande des ascenseurs a été lancée.

Afin de prévenir les accidents fatals et les blessures, le personnel a aussi évalué et mis à l'essai des dispositifs visant à dissuader les adolescents friands de "tours" sur les toits d'ascenseurs.

Tout en cherchant à remédier aux situations pouvant causer des problèmes, le personnel de la Direction a dû s'appliquer à suivre les progrès techniques considérables dans le domaine des appareils de levage.

Au cours de l'exercice, les employés se sont aussi préparés à prendre en main la responsabilité de la sécurité des attractions. On a vu à la formation des inspecteurs, à l'octroi des permis aux entreprises et à l'étude des données techniques et des premiers rapports d'inspection afin de délivrer les permis d'attraction individuels.

Le travail quotidien de la Direction a continué de porter en grande partie sur l'inspection, à des fins de vérification, des ascenseurs, des escaliers mécaniques et des remonte-pente. On a aussi entrepris la mise à jour du manuel des inspecteurs.

Le personnel de la Direction a continué de jouer un rôle dominant au sein des organismes nationaux et internationaux dans l'élaboration de normes de sécurité.

STATISTIQUES BRÈVES:

	'86-'87	'87-'88
	(en milliers)	
Enquêtes effectuées	0,4	0,5
Inspections	16,8	15,5
Réinspections	9,1	10,2
Entrepreneurs enregistrés	544	552
Permis d'attractions	122	224

Direction de la sécurité des combustibles

Le personnel de la Direction a continué de promouvoir l'utilisation sécuritaire des combustibles à base d'hydrocarbures par l'entremise d'inspections, de campagnes de sensibilisation du public et de l'élaboration de normes tenant compte des progrès techniques.

then passed to the Canadian Gas Association as a base for developing a national standard.

After identifying a possible safety hazard with the natural gas distribution system on the Six Nations Indian Reserve, staff negotiated steps to rectify the situation before the next heating season.

Inspectors and management also formed a committee to develop a training program to deal with technological advances.

FAST FACTS:

	'86-'87	'87-'88
Investigations	380	**403**
Inspections	12,807	**12,191**
Legal prosecutions as a result	24	**56**
Provincial offences notices issued	0	**92**
Operator's licences issued (service stations, propane outlets and tank trucks)	13,563	**13,463**
Contractor registrations (natural gas, propane, fuel oil and petroleum products)	4,150	**4,149**
Certificates issued (gas and propane fitters, oil burner mechanics and pipeline inspectors)	66,900	**66,485**

Pressure Vessels Safety Branch

Major reviews of the Pressure Vessels Safety Act and the Operating Engineers Act were undertaken this year, to bring the legislation up to date with technological developments.

This will enhance the ability of staff to ensure the safe design, fabrication and operation of all pressure vessels in Ontario. These range from boilers in schools and apartment buildings to pressure components in nuclear plants.

To ensure a high level of public safety and quality standards, branch activities included 12 trips to Germany and Italy. In these countries, representatives audited and approved manufacturers' operations and inspected products destined for export to Ontario.

Negotiations of reciprocal inspection agreements between Ontario and several countries in Europe and the Far East were initiated. These agreements will provide economies to both exporters and importers, and maintain high quality and safety standards.

Staff participated in the work of the Canadian Standards Association, establishing new standards for nuclear and nonnuclear pressure vessels.

In co-operation with the Atomic Energy Control Board, the branch continued to promote safety in the nuclear industry, through design reviews, fabrication and installation inspections, and certifications.

Les programmes visant à sensibiliser le public ont porté sur l'utilisation sécuritaire des réfrigérateurs et barbecues au propane, l'inspection des cheminées et des chaudières ainsi que d'autres questions pertinentes.

De concert avec l'industrie, d'autres ministères et des organismes de normalisation, les représentants de la Direction ont participé à plusieurs comités et groupes de travail dont le Comité bipartite (gouvernement et industrie) sur l'emplacement des installations de ravitaillement en propane et en gaz naturel utilisés comme carburant. Ce dernier a publié, au mois de mars, un rapport provisoire qui a engendré une étude d'évaluation des risques, dont les résultats seront connus au début de 1989. Le Comité entend présenter au ministre, au début de 1989, ses conclusions finales sur les changements à apporter aux codes du propane et du gaz naturel.

La Direction a mis au point le premier cahier de normes en Amérique du Nord portant sur les régulateurs de gaz naturel domestique. Celui-ci a été remis à l'Association canadienne du gaz pour servir à l'élaboration de normes nationales.

Après avoir identifié un danger potentiel pour la sécurité dans le réseau de distribution de gaz naturel de la Réserve indienne des Six Nations, le personnel de la Direction a entrepris les démarches nécessaires pour corriger la situation avant la prochaine saison de chauffage.

Les inspecteurs et les cadres ont aussi formé un comité chargé de mettre au point un programme de perfectionnement de façon à suivre les progrès techniques.

STATISTIQUES BRÈVES:

	'86-'87	'87-'88
	(en milliers)	
Enquêtes	380	**403**
Inspections	12 807	**12 191**
Poursuites judiciaires découlant des inspections	24	**56**
Avis d'infraction signifiés	0	**92**
Permis d'exploitation délivrés : (stations-service, postes de ravitaillement en propane et camions-citernes)	13 563	**13 463**
Enregistrements d'entrepreneurs : (gaz naturel, propane, mazout et produits du pétrole)	4 150	**4 149**
Certificats délivrés : (installateurs de conduites de propane et gaz, mécaniciens de chaudières à mazout et inspecteurs de pipelines)	66 900	**66 485**

Direction de la sécurité des appareils sous pression

Au cours de l'exercice, d'importantes modifications ont été entreprises à la *Loi sur les chaudières et appareils sous pression* ainsi qu'à la *Loi sur les mécaniciens d'exploitation* afin de tenir compte des développements technologiques.

FAST FACTS:

	'86-'87	'87-'88
Designs reviewed and registered	2,697	1,997
Welding procedures reviewed and registered	1,204	847
Quality assurance programs audited:		
Domestic	148	104
Overseas	19	9
Inspections (new and in-service):		
Custom fabricated	51,704	45,823
Multiple (vessels mass produced)	126,635	144,918
Welders certified	18,263	13,978
Operating Engineers		
Certificates of qualifications issued	1,335	1,291
Certificates of qualifications renewed	9,207	8,779

Upholstered and Stuffed Articles Branch

Staffing, automation and enforcement were among the areas that experienced improvements in the branch best known for the tags on every stuffed article sold in Ontario.

The first female inspector and the first bilingual regional inspector joined the staff.

Inspection scheduling was added to the functions of the computer system installed last year to maintain records on manufacturers and renovators of stuffed articles.

As an alternative to lengthy and expensive legal actions, inspectors were able to issue notices of violation under the Provincial Offences Act. Notices are issued to those breaching the act or its regulations, which help ensure that all filling is new and clean, and articles contain only the material listed on the required label.

Because it would be impossible to check every article sold in the province, the branch relies on random inspections and industry self-regulation. To accomplish this, staff encourages importers to carefully monitor their products and manufacturers to consult with branch staff before introducing a new line.

FAST FACTS:

	'86-'87	'87-'88
Inspections	2,700	2,474
Registrations	3,402	3,171
Articles laboratory tested	500	506

Acts administered:

Amusement Devices Act
Boilers and Pressure Vessels Act
Elevating Devices Act
Energy Act
Gasoline Handling Act
Operating Engineers Act
Upholstered and Stuffed Articles Act

Cela permettra au personnel de mieux assurer la conception, la fabrication et l'installation adéquates de tous les appareils sous pression en Ontario à partir des chaudières dans les écoles et les immeubles d'habitation jusqu'aux composantes sous pression dans les usines nucléaires.

Pour assurer un niveau élevé de sécurité publique et de qualité, les représentants de la Direction ont effectué 12 voyages en Allemagne et en Italie afin de vérifier et d'homologuer des procédés de fabrication industrielle et d'inspecter des produits destinés à l'exportation en Ontario.

La Direction a entrepris des négociations en vue d'ententes réciproques en matière d'inspection avec plusieurs pays de l'Europe et de l'Extrême-Orient. Ces ententes permettront des économies tant aux exportateurs qu'aux importateurs et aideront à maintenir des normes élevées de qualité et de sécurité.

Le personnel a participé au travail de l'Association canadienne de normalisation en ce qui a trait à la mise au point de nouvelles normes pour les appareils sous pression, nucléaires et non nucléaires.

De concert avec la Commission de contrôle de l'énergie atomique, la Direction a continué de favoriser la sécurité dans l'industrie nucléaire par le biais d'études de plans, d'inspections de la fabrication et de l'installation et de délivrances de certificats.

STATISTIQUES BRÈVES:

	'86-'87	'87-'88
Plans étudiés et homologués	2 697	1 997
Méthodes de soudure étudiées et homologuées	1 204	847
Programmes d'assurance de la qualité contrôlés		
— Ontario	148	104
— outre-mer	19	9
Inspections (matériel neuf et en service)		
— fabriqué sur mesure	51 704	45 823
— fabriqué en nombre (véhicules fabriqués en série)	126 635	144 918
Soudeurs agréés	18 263	13 978
Mécaniciens d'exploitation		
Certificats de compétence délivrés	1 335	1 291
Certificats de compétence renouvelés	9 207	8 779

Direction des articles rembourrés

La Direction, qui doit sa renommée aux étiquettes apposées sur tous les articles rembourrés vendus en Ontario, a connu des améliorations sur les plans du personnel, de l'informatisation et de l'application des règlements.

Le premier inspecteur de sexe féminin et le premier inspecteur régional bilingue se sont joints au personnel.

Le système informatique mis en place l'année dernière pour tenir à jour les données sur les fabricants et les rénovateurs d'articles rembourrés s'est vu confier la tâcher additionnelle d'établir l'horaire des inspections.

Plutôt que d'avoir recours aux longues et coûteuses

Assistant Deputy Minister:
G.H. Mills

Director of Elevating Devices Branch:
T.G. Smith

Director of Fuels Safety Branch:
R.H. Clendining

Director of Pressure Vessels Safety Branch:
G. Grodecki

Director of Upholstered and Stuffed Articles:
M.A.S. Fitzpatrick

poursuites en justice, les inspecteurs ont été autorisés à décerner des avis d'infraction en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*. Les avis sont décernés à ceux qui enfreignent la loi ou les règlements qui ont pour objet d'assurer que tous les matériaux de rembourrage sont neufs et propres et que les articles ne contiennent que les matériaux indiqués sur l'étiquette obligatoire.

Comme il est impossible de vérifier tous les articles vendus dans la province, la Direction effectue des inspections au hasard et s'en remet à l'autoréglementation au sein de l'industrie. À cet effet, le personnel encourage les importateurs à bien contrôler leurs produits et les manufacturiers à consulter la Direction avant de lancer de nouveaux produits.

STATISTIQUES BRÈVES:

	'86-'87	'87-'88
	(en milliers)	
Inspections	2 700	2 474
Examens	3 402	3 171
Echantillons prélevés	500	506

Lois dont l'application relève de la Division :

Loi de 1986 sur les attractions
Loi sur les articles rembourrés
Loi sur les ascenseurs et appareils de levage
Loi sur les chaudières et appareils sous pression
Loi sur les hydrocarbures
Loi sur la manutention de l'essence
Loi sur les mécaniciens d'exploitation

Sous-ministre adjoint :
G. H. Mills

Directeur, appareils de levage :
T. G. Smith

Directeur, sécurité des combustibles :
R. H. Clendining

Directeur, sécurité des appareils sous pression :
G. Grodecki

Directeur, articles rembourrés :
M. A. S. Fitzpatrick

Policy and Administration

SUPPORTING PROGRAMS TO PROTECT CONSUMERS

Information Technology Division

The division is responsible for all aspects of information management systems and associated support for ministry programs and services. Its aims include increasing service levels to the public and improving ministry productivity to yield increased revenues through the application of information technology.

By generating a long-term strategic plan, the division has poised the ministry to begin introducing a distributed computer telecommunications network to electronically link all ministry offices.

Politiques et administration

AUXILIAIRE DES PROGRAMMES POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Division de la technologie de l'information

La Division est responsable de tout ce qui touche aux systèmes de gestion informatisés et à leur soutien, dans le cadre des programmes et des services du ministère. Par l'entremise de l'informatique, elle vise à améliorer la prestation des services au public ainsi que la productivité du ministère de façon à augmenter les revenus.

En formulant un plan de stratégies à long terme, la Division a préparé le ministère à implanter un réseau réparti de téléinformatique afin de relier tous les bureaux du ministère.

Information Systems Services Branch

Systems services provided by the branch include assistance to the ministry in hardware selection, sizing and installation; program development; and information technology training. In the past year, the branch expanded its offerings to include end-user computing services to encourage ministry staff to develop their own systems.

Branch projects reflected the diverse responsibilities of the ministry. Most systems developed were in support of motor vehicle accident claims, upholstered and stuffed articles inspection and a compliance-logging system. A major systems project was also launched for Personal Property Security Registration, and aid was given in formulating strategic plans for the Liquor Licence Board of Ontario.

Information Technology Planning Branch

This branch is made up of two sections: planning, policy and standards; and information resource management. The branch:

- develops corporate information technology plans, policies, standards and guidelines,
- provides support for data administration and corporate database design, and
- carries out advisability studies for major computer applications.

A major branch accomplishment was completing a draft strategic information technology plan for the ministry. A tender to acquire minicomputer technology for application development and office automation was initiated. A project to identify the information requirements and opportunities for sharing information related to ministry-regulated organizations and individuals was also begun.

Executive Director:
B.A. McKinnon

Director of Information Systems Services Branch:
W.J. Baxter

Director of Information Technology Planning Branch:
R.E. Binsell

Legal Services

The Legal Services Branch provides legal advice and consultation on issues affecting the ministry. It prepares new and amending legislation for introduction in the legislature, as well as new and amending regulations. The branch represents the ministry in prosecutions and litigation related to ministry business.

During the year, one act previously given royal assent was proclaimed. The Change of Name Act, 1986,

Direction des services des systèmes d'information

Les services reliés aux systèmes fournis par la Direction comprennent l'aide au ministère en matière de choix, d'évaluation de la puissance et d'installation du matériel; l'élaboration de programmes; et la formation en matière de technologie de l'information. Durant le dernier exercice, la Direction a aussi offert des services aux utilisateurs dans le but d'encourager les employés du ministère à élaborer leurs propres systèmes.

Les travaux de la Direction témoignent des responsabilités variées du ministère. La plupart des systèmes élaborés avaient trait aux demandes d'indemnisation relatives aux accidents de véhicules automobiles, à l'inspection des articles rembourrés et à un registre d'observation de la loi. Un important projet de systèmes à été lancé pour la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières. La Direction a fourni son aide à la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario.

Direction de la planification de la technologie de l'information

Cette Direction comporte deux sections : celle de la planification, des politiques et des normes, et celle de la gestion des ressources informatiques. La Direction :

- élabore des plans, des politiques, des normes et des directives pour le ministère en matière de technologie de l'information;
- aide dans l'administration des données et la conception de bases de données pour le ministère;
- formule des recommandations relatives à l'application de la technologie de l'information.

Parmi les réalisations importantes de la Direction, on note la publication d'un plan provisoire de stratégies en matière de technologie de l'information au ministère. Un appel d'offres a été lancé pour l'acquisition de miniordinateurs destinés à l'élaboration, l'application et l'automatisation des bureaux. On a également entrepris d'identifier les besoins en matière d'information des organismes et des personnes relevant du ministère ainsi que les moyens de faciliter la diffusion des renseignements.

Directeur général :
B. A. McKinnon

Directeur, services des systèmes d'information :
W. J. Baxter

Directeur, planification de la technologie de l'information :
R. E. Binsell

Services juridiques

La Direction des services juridiques offre des conseils d'ordre juridique sur toute affaire qui touche le minis-

simplified the procedure for individuals wishing to obtain a name change by converting a court procedure to an administrative matter. This legislation is the responsibility of the Registrar General, appointed under the Vital Statistics Act.

Five other acts received royal assent and came into force during the year, including the Wine Content Amendment Act, 1987. The act extends the time for permitting Ontario wine makers to blend out-of-province grape concentrate and wine with their products. Also proclaimed were the:

Operating Engineers Amendment Act
Theatres Amendment Act
Travel Industry Amendment Act
Upholstered and Stuffed Articles Amendment Act.

Five other bills were introduced in the legislature and received first reading. They were:

Consumer Reporting Amendment Act
Gasoline Handling Amendment Act
Motor Vehicle Repair Act
Prepaid Services Act
Prepaid Funeral Services Act.

The Legal Services Branch participated in the preparation of new or amending regulations under the following acts:

Amusement Devices Act
Cemeteries Act
Corporations Act
Energy Act
Land Registration Reform Act
Land Titles Act
Liquor Licence Act
Operating Engineers Act
Personal Property Security Act
Registry Act
Upholstered and Stuff Articles Act
Vital Statistics Act.

Director:
R.D. Stupart

Policy and Planning

Policy development and review, strategic planning and liaison with other jurisdictions regarding consumer issues are branch responsibilities. A unit of the branch also provides support to the ministry's program evaluation and strategic planning initiatives.

Co-ordinating a policy examination of Legislative Review Project research was a major focus of the branch's ministry policy analysis section. The first results of these efforts were realized in the development and introduction of the Motor Vehicle Repair Act.

Key issues for the agencies section were: the restriction of the sale of stomach bitters to LCBO stores;

tère. Elle élabore de nouveaux textes de loi à présenter à l'Assemblée législative ainsi que des amendements et des modifications ou ajouts aux règlements existants. La Direction représente le ministère dans les poursuites et litiges le concernant.

Au cours de l'exercice, un texte de loi qui avait reçu la sanction royale a été promulgué. Il s'agit de la *Loi de 1986 sur le changement de nom* qui simplifie les formalités à remplir par les personnes qui désirent changer de nom. Elle fait du changement de nom une procédure administrative plutôt que judiciaire. Cette loi relève de l'autorité du registraire général, nommé en vertu de la *Loi de l'état civil*.

Cinq autres lois ont reçu la sanction royale et ont été promulguées pendant l'exercice dont la *Loi de 1987 modifiant la Loi sur le contenu du vin* qui donne plus de latitude aux fabricants de vin de l'Ontario en ce qui a trait à l'incorporation à leurs produits de vin et de jus de raisin provenant de l'extérieur de la province. Ont également été promulguées :

La Loi modifiant la Loi sur les mécaniciens d'exploitation
La Loi modifiant la Loi sur les salles de cinéma
La Loi modifiant la Loi sur les agences de voyages
La Loi modifiant la Loi sur les articles rembourrés

Cinq projets de loi ont été déposés à l'Assemblée et sont passés en première lecture :

La Loi modifiant la Loi sur les renseignements concernant le consommateur
La Loi modifiant la Loi sur la manutention de l'essence
La Loi sur les réparations de véhicules automobiles
La Loi sur les services prépayés
La Loi sur les services funéraires prépayés

La Direction des services juridiques a participé à l'apport de modifications ou d'ajouts aux règlements afférents aux lois suivantes :

Loi de 1986 sur les attractions
Loi sur les cimetières
Loi sur les compagnies et associations
Loi sur les hydrocarbures
Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur les permis de vente d'alcool
Loi sur les mécaniciens d'exploitation
Loi sur les sûretés mobilières
Loi sur l'enregistrement des actes
Loi sur les articles rembourrés
Loi sur l'état civil

Directeur :
R. D. Stupart

analysis of the policy implications of the 78 recommendations of the Ontario Advisory Committee on Liquor Regulation; and the development of a competitiveness strategy for the Ontario grape and wine industries.

The scope of the branch extended beyond Ontario, as it continued to review such federal-provincial issues as bankruptcy and credit. Policy and Planning represented MCCR on interministerial committees; chairing a committee on bankruptcy and co-chairing a committee on grape and wine industry competitiveness. The office liaised with other provinces and the federal government, and represented Ontario on the interprovincial panel negotiating the reduction of trade barriers in alcoholic beverage practices. International issues, such the General Agreement on Tariffs and Trade challenge concerning provincial liquor board policies, and free trade, were major occupations of the branch.

Director:
J.S. Feinberg

Support Services Division

The four branches of the Support Services Division, Communications Services, Finance and Administration Services, Human Resources and Internal Audit, provide efficient, effective administrative assistance to ministry programs, and associated agencies, boards and commissions. The offices of freedom of information and protection of privacy and French-language services also operate under the division.

Communications Services Branch

The branch's mandate—to inform the public of ministry issues, concerns, goals, programs and legislation—was supported through the activities of its two sections.

At the Consumer Information Centre (CIC), the education outreach program provided assistance to teachers and community educators at more than 200 consultation sessions.

More than 156,000 public information requests were handled by the section, which also participated in 17 workshops and displays. The CIC library provided more than 4,000 items and references for consumer educators and ministry staff. Books, reports, journals, films and pamphlets on subjects ranging from freedom of information legislation to conference planning were available, and the interlibrary loan system provided access to more extensive collections.

The News and Information section of Communications produced 120 press releases and responded to some 1,900 media requests for information on new and developing programs and ministry activities. In addition to generating 66 legislative statements, 115 speeches and 140 production projects and publications, the section developed communications strategies on a variety of issues.

In keeping with provincial French-language initia-

Politiques et planification

Parmi les responsabilités de la Direction, on retrouve l'élaboration et l'étude des politiques, la planification stratégique et la liaison avec d'autres compétences en ce qui a trait aux questions touchant les consommateurs. Une des unités de la Direction participe aux travaux d'évaluation de programmes et de planification stratégique du ministère.

La Section d'analyse des politiques du ministère s'est principalement attachée à coordonner l'étude de la recherche entreprise dans le cadre du projet de révision des lois. Les premiers résultats de ces efforts se sont concrétisés par la création et la présentation de la *Loi sur les réparations de véhicules automobiles*.

La Section des organismes s'est principalement occupée de restreindre la vente des amers digestifs aux magasins de la Régie des alcools, à l'analyse des répercussions des plus de 78 recommandations du Comité consultatif de l'Ontario sur la réglementation des alcools et à l'élaboration d'une stratégie visant à améliorer la compétitivité de l'industrie viticole ontarienne.

La Direction a étendu son mandat à l'extérieur de la province en continuant à examiner certaines questions de compétence fédérale-provinciale comme les faillites et le crédit. Elle a représenté le ministère à des comités interministériels, présidé le comité des faillites et partagé la présidence d'un comité sur la compétitivité de l'industrie viticole. Elle a entretenu des contacts avec d'autres provinces et le gouvernement fédéral tout en représentant l'Ontario au sein de la commission interprovinciale chargée de négocier une réduction des barrières tarifaires dans les échanges touchant les boissons alcoolisées. La Direction a porté beaucoup d'attention aux questions d'ordre international comme l'objection soulevée par l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT) au sujet des politiques des régies des alcools provinciales et le libre-échange.

Directrice :
J. S. Feinberg

Division des services de soutien

Les quatre directions de la Division des services de soutien--Services de communication, Finances et services administratifs, Ressources humaines et Vérification interne--fournissent des services administratifs de soutien efficaces et rationalisés aux programmes du ministère ainsi qu'aux organismes, régies et commissions qui lui sont associés. Le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée ainsi que celui du coordonnateur des services en français relèvent également de cette Division.

Direction des services de communication

Les deux sections ont contribué à remplir le mandat de la Direction, c'est-à-dire, informer le public en ce qui a trait aux questions, aux préoccupations, aux objectifs,

tives, News and Information ensured all ministry informational brochures were made available in French.

To promote heightened public awareness of consumer issues, the section continued to release a monthly set of *Consumer Beat* columns for distribution to newspapers across Ontario.

In total, the branch distributed more than 430,000 general information brochures to the interested public.

Launching the annual Consumer Week campaign in co-operation with the Consumers' Association of Canada (Ontario) involved branch production of a poster that appeared in bus shelters across the province during October.

Finance and Administrative Services Branch

The three branch sections support the ministry in the fields of operational and financial planning and reporting; accounting; and office and supply procurement.

In conjunction with ministry program areas, planning and budgeting section staff continued to develop more streamlined management processes.

Recorded revenues in excess of $1 billion were reported for the second consecutive year by revenue/expenditure accounting. The section is responsible for account processing, accounting systems and financial reporting. Expenditure accounting staff served more than 5,000 suppliers of goods and services to the ministry. The section advised program managers on the application of Management Board Directives and assisted in relocating employees.

Administrative services provided the ministry with office and supply support through its three units. The accommodation and telecommunications unit established six new ministry offices and relocated 15 other offices, including the Registration Division. The records/forms management unit designed 93 new forms, revised 618 forms, bilingualized 36 forms and arranged to transfer 3,700 cubic feet of records to the government records centre and public archives. Supply and allied services processed more than 3,000 purchase requisitions valued at approximately $8.7 million over the course of the year.

Freedom of Information and Protection of Privacy Office

The office provided advice and support to enable the ministry to meet obligations under the Freedom of Information and Protection of Privacy Act, which went into effect Jan. 1, 1988. It also dealt directly with the public when access to ministry records was requested.

Training sessions were held for management and key staff, and a procedural manual was produced. The collection, handling and storage procedures of personal information within the ministry were reviewed. In the first three months of 1988, 55 requests for access to information were processed.

Human Resources Branch

The branch provides complete human resources consulting services to the ministry, and administers recruitment, classification, payroll and benefits functions.

aux programmes et à la législation qui touchent le ministère.

Le Programme d'éducation des consommateurs a prêté main forte aux enseignants et éducateurs de la collectivité lors de plus de 200 consultations au Centre d'information des consommateurs (CIC).

La Section a répondu à plus de 156 000 demandes de renseignements émanant du public et participé à 17 ateliers et expositions. La bibliothèque du CIC a fourni aux éducateurs de la collectivité et au personnel du ministère plus de 4 000 documents et ouvrages de référence. On pouvait y retrouver des livres, des rapports, des journaux spécialisés, des films et des brochures traitant d'une variété de sujets allant des lois sur l'accès à l'information aux méthodes de planification de conférences; un choix encore plus varié de documents était disponible par le système de prêts entre bibliothèques.

La Section des nouvelles et de l'information de la Direction a publié 120 communiqués et répondu à quelque 1 900 demandes de renseignements détaillés de la part des médias à propos de nouveaux programmes du ministère ou de programmes en cours. En plus d'avoir produit 66 énoncés législatifs, 115 discours et 140 plans de production et publications, la Section a mis au point des stratégies de communication portant sur une variété de questions.

En accord avec les initiatives provinciales en matière de langue française, la Section des nouvelles et de l'information a fait en sorte que toutes les brochures d'information du ministère soient disponibles en français.

Afin de sensibiliser le public et d'améliorer sa connaissance des questions touchant la consommation, la Section a continué de publier une série mensuelle de rubriques appelée Le coin du consommateur, offertes aux journaux dans toute la province.

En tout, la Direction a distribué plus de 430 000 brochures d'information générale aux consommateurs intéressés.

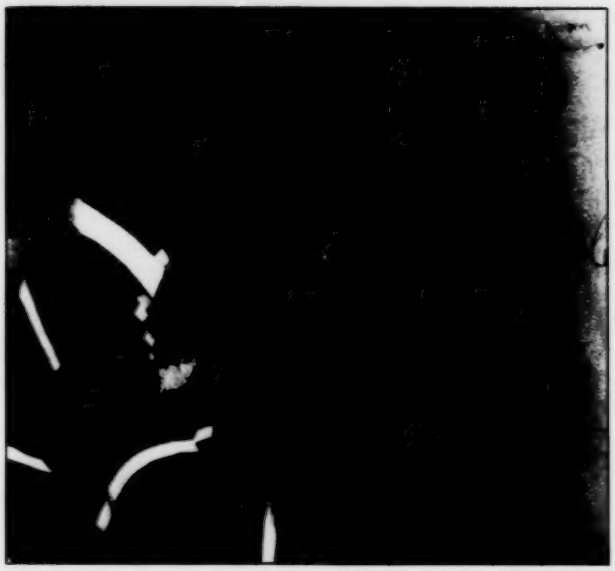
Le lancement de la campagne annuelle de la Semaine du consommateur, en collaboration avec l'Association des consommateurs du Canada (Ontario) a demandé, au niveau de la Direction, la production d'une affiche qui est parue durant le mois d'octobre dans les abribus partout dans la province.

Direction des finances et des services administratifs

Les trois sections de la Direction soutiennent le ministère en élaborant des plans d'action et d'organisation financière, en préparant des rapports opérationnels et des états financiers, en assurant les services de comptabilité et en fournissant des bureaux ainsi que des services d'approvisionnement.

En coopération avec les responsables de projet du ministère, les membres de la Section de la planification et des budgets ont continué d'élaborer des méthodes de gestion plus efficaces.

Pour le deuxième exercice consécutif, la Section de la comptabilité des recettes et des dépenses a perçu plus de 1 milliard de dollars de recettes. La section est responsable des rapports et des systèmes comptables de traitement des comptes. Le personnel affecté à la comp-



Twelve employee-relations committees have continued to work toward improved employee-employer relations.

The branch responded to new strategic directions recommended in the report of the human resources planning and development committee. In keeping with its recommendations, a new salary scale was developed for land registrars, formerly Crown employees, when they became public servants.

The organizational development section created a computerized human resources database. This new technology has served to strengthen consulting, training and planning functions.

The employment equity program was established to ensure equal opportunity to native Canadians, francophones, disabled persons, visible minorities and women. To aid in program development, Human Resources Branch prepared a multiyear plan. Key components of the plan were undertaken, including analysing jobs for physical access.

Internal Audit/Operational Review Branch

This branch promotes the efficient and economic use of ministry resources, effective financial and management controls and compliance with legislation and directives. To achieve these goals, the Internal Audit/Operational Review Branch continued to review and appraise operational, financial and administrative activities in all program areas. Formal ministry responses to all provincial audit reports are also co-ordinated through Internal Audit.

The branch co-ordinated activity reviews during the year, and conducted special investigations and critiques of draft policies and regulations.

The 20 audits included comprehensive value-for-money, electronic data processing and financial and administrative audits. Two major activity reviews were co-ordinated during the same period.

tabilité des dépenses a traité avec plus de 5 000 fournisseurs de biens et de services au ministère. La Section a conseillé les responsables de projet quant à la mise en oeuvre des directives du Conseil de gestion et aidé à la réinstallation des employés.

Grâce à ses trois sous-sections, la Section des services administratifs a fourni au ministère des locaux et des services d'approvisionnement. La sous-section des locaux et des télécommunications a mis sur pied huit nouveaux bureaux et en a réinstallé 15 autres, y compris la Division de l'enregistrement. La sous-section des dossiers et formulaires a créé 93 nouveaux formulaires, en a remanié 618, établi la version bilingue de 36 autres et coordonné le transport de 3 700 pieds cubes de dossiers au Centre d'entreposage des dossiers du gouvernement et aux Archives publiques. La sous-section chargée des achats et des services connexes a traité plus de 3 000 demandes d'approvisionnement d'une valeur de près de 8,7 millions de dollars au cours de l'exercice.

Le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée

Le Bureau prodigue des conseils et accorde son soutien au ministère pour lui permettre de satisfaire aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* qui est entrée en vigueur le 1er janvier 1988. Il a aussi répondu directement au public dans les cas de demandes d'accès aux dossiers conservés au ministère.

Des séances de formation ont eu lieu à l'intention des hauts fonctionnaires et du personnel de base et un manuel de fonctionnement a été publié. On a examiné la collecte, le traitement et le stockage de l'information personnelle au sein du ministère. Au cours des trois premiers mois de 1988, le Bureau a répondu à 55 demandes d'accès à l'information.

Direction des ressources humaines

La Direction offre au ministère un service de consultation complet en matière de ressources humaines et administre le recrutement, la classification, la paye et les avantages sociaux. Douze comités de relations avec le personnel ont poursuivi leurs efforts en vue d'améliorer les relations avec les employés.

La Direction a réagi aux nouvelles directives contenues dans le rapport du Comité de perfectionnement et de planification des ressources humaines. En accord avec les recommandations, on a mis au point une nouvelle échelle de salaires pour les registrateurs immobiliers qui, d'employés de la Couronne, sont devenus fonctionnaires.

La Section du développement organisationnel a créé une base de données informatisée sur les ressources humaines, ce qui lui a permis de raffermir ses fonctions de consultation, de formation et de planification.

Le Programme d'équité d'emploi a été créé pour assurer l'égalité d'accès aux autochtones, aux francophones, aux personnes handicapées, aux minorités visibles et aux femmes.

La Direction des ressources humaines a mis au point un plan échelonné sur plusieurs années pour aider à

Office of the French-language Services Co-ordinator
The office of the French-language services co-ordinator provides advice and assistance to ministry managers on the effective delivery of services in French. The office works closely with the Office of Francophone Affairs and the French-language Services Commission to determine the practical implications of provincial language legislation for the ministry. Formerly operated under the policy directorate, the co-ordinator's office became part of the Support Services Division during the year.

Executive Director:
W.E. Steinkrauss

Director of Communications:
A.W. Campion

Director of Finance and Administrative Services:
D.S. Nagel

Director of Human Resources:
R.E. Finlay

Director of Internal Audit:
J.H. Macpherson

Freedom of Information and Protection of Privacy Co-ordinator:
A. Gray

French-language Services Co-ordinator:
R.P. Bourassa

l'élaboration du Programme. D'importants volets du plan ont été mis en oeuvre, y compris l'analyse des emplois en fonction de leurs exigences physiques.

Direction de la vérification interne
La Direction assure l'utilisation rationnelle et économique des ressources ministérielles, la mise en place de contrôles adéquats en matière de finances et de gestion ainsi que la gestion et le respect des lois et des directives en vigueur. Pour ce faire, elle a continué l'étude et l'évaluation des programmes financiers et administratifs et de la bonne marche du ministère. C'est elle qui s'occupe aussi de coordonner les réponses officielles du ministère à tous les rapports de vérification provinciaux.

Au cours de l'exercice, la Direction a effectué des études de programmes et mené des enquêtes spéciales tout en répondant aux critiques de projets de directives et de réglementation.

Les 20 vérifications comprenaient des études minutieuses d'optimisation des programmes, des vérifications du traitement électronique des données et des activités financières et administratives. La Direction a effectué deux études de programme importantes durant l'exercice.

Bureau du coordonnateur des services en français
Le Bureau du coordonnateur des services en français donne des conseils et fournit de l'aide aux chefs de service du ministère sur la prestation efficace de services en français. Il coopère étroitement avec l'Office des affaires francophones et la Commission des services en français afin d'établir les incidences pratiques de la législation provinciale en matière de langues au sein du ministère. Le Bureau du coordonnateur, qui relevait autrefois de la Direction des politiques et de la planification, s'est joint, au cours de l'exercice, à la Division des services de soutien.

Directrice générale :
W. E. Steinkrauss

Directeur, service des communications :
A. W. Campion

Directrice, finances et services administratifs :
D. S. Nagel

Directeur, ressources humaines :
R. E. Finlay

Directeur, vérification interne :
J. H. Macpherson

Coordonnateur, accès à l'information et protection de la vie privée :
A. Gray

Coordonnateur, services en français :
R. P. Bourassa

Commercial Registration Appeal Tribunal

UPHOLDING THE RIGHT TO APPEAL MINISTRY DECISIONS

The Commercial Registration Appeal Tribunal provides businesses and individuals with a way to appeal ministry decisions affecting the issuance, revocation and renewal of licences. Cease-and-desist orders involving unfair business practices can also be appealed to CRAT. Hearings may be held in any municipality in the province at the request of the parties involved or if it serves the public interest. Regardless of the specific topic under appeal, tribunal members made all their decisions based on the tenet that they best serve the public interest by adhering to the letter of the law.

Again this year, appeals relating to the Ontario New Home Warranties Plan Act filled nearly half the tribunal's roster. Also continuing past trends, appeals under

La Commission d'appel des enregistrements commerciaux

DÉFEND LE DROIT DE FAIRE APPEL DES DÉCISIONS MINISTÉRIELLES

La Commission d'appel des enregistrements commerciaux permet aux entreprises et aux particuliers de faire appel des décisions rendues par le ministère relatives à la délivrance, à la révocation et au renouvellement des permis. Elle peut aussi traiter les questions relatives aux ordonnances de cesser et de s'abstenir touchant des activités commerciales déloyales. Des audiences peuvent avoir lieu dans n'importe quelle municipalité de la province à la demande des parties ou s'il y va de l'intérêt public. Quel que soit le domaine visé par l'appel, les membres de la Commission ont un objectif principal en rendant

the Real Estate and Business Brokers Act increased by 50 per cent, as did the tally for Motor Vehicle Dealers Act cases.

CRAT officials held hearings in many parts of Ontario, including Hamilton, Kingston, London, Ottawa, Sault Ste. Marie and Windsor.

Some examples of these cases illustrate CRAT's contribution to the public interest.

For the first time in its history, the tribunal handled an application for a liquor licence for a charter sailboat. Although they had some reservations, CRAT members approved the licence on condition the owners of the boat provided satisfactory evidence the vessel was seaworthy. The tribunal found there were no other grounds on which to deny the applicant a licence.

In another case, owners of a restaurant adjacent to a university campus and a residential neighborhood, applied for a dining room licence under the Liquor Licence Act. In reaching its decision to deny the licence, the tribunal outlined the basic principles to be followed in such cases. It was found that the majority of the residents in the area were opposed to the application. The dissenters represented a broad spectrum of interests and reflected a bona fide community concern. Finally, it was felt that the needs of the neighborhood were met by existing licensed premises nearby.

Under the Motor Vehicle Dealers Act, the tribunal upheld a proposal to revoke the registration of a former police constable convicted of trafficking in cocaine. The fact that the individual was still on parole, along with other circumstances, satisfied the tribunal that it was appropriate to revoke registration.

In a similar case involving the Real Estate and Business Brokers Act, an applicant had been refused registration after being charged with a number of offences, including conspiracy to traffic in cocaine. With one member dissenting, the tribunal ruled in the applicant's favor as he had only been charged, not convicted, at the time of the CRAT hearing. The registration was approved subject to review once the charges were settled.

Among the numerous hearings on Ontario New Home Warranty Program appeals, a particularly noteworthy case involved questionable brickwork on a house. Finding that the workmanship fell below the standard required under the New Home Warranties Plan Act, the tribunal ruled in favor of the homeowner. The warranty program was ordered to have the brickwork redone.

Another case highlighted problems consumers can face when dealing with unregistered travel agents. The person launching the appeal had paid a travel wholesaler directly for services never received. Reimbursement through the Travel Industry Compensation Fund had been refused as the transaction had not involved a registered agency. While sympathizing with the consumer, tribunal members could not grant compensation under the circumstances.

CRAT decisions can be appealed to the divisional court. Of 41 appeals heard by the court since the establishment of the tribunal, 37 were dismissed. Two were

leurs décisions : servir l'intérêt public en faisant respecter l'esprit de la loi.

Une fois de plus, près de la moitié des appels entendus par la Commission au cours de l'exercice avaient trait au Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario. Comme dans le passé, le nombre d'appels interjetés en vertu de la *Loi sur le courtage commercial et immobilier* a augmenté de 50 % comme le nombre de ceux entendus relativement à la *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles*.

Les fonctionnaires de la CAEC ont tenu des audiences dans plusieurs municipalités de l'Ontario dont Hamilton, Kingston, London, Ottawa, Sault Ste. Marie et Windsor.

Quelques exemples des cas entendus par la CAEC illustrent bien la façon dont elle sert l'intérêt public.

Pour la première fois de son histoire, la Commission a eu à se prononcer sur une demande de permis d'alcool pour un voilier affrété. Malgré certaines réserves, les membres de la Commission ont accordé le permis à la condition que les propriétaires du bateau puissent faire la preuve suffisante du bon état de navigabilité du bateau. La Commission n'a trouvé aucune autre raison de refuser le permis.

Dans une autre affaire, les propriétaires d'un restaurant voisin d'un campus universitaire et d'un quartier résidentiel ont fait une demande de permis de salle à manger avec bière et vin en vertu de la *Loi sur les permis de vente d'alcool*. Dans sa décision de refuser le permis, la Commission a tenu à souligner les principes de base intervenant dans de tels cas. Elle a constaté que la majorité des résidents du secteur s'opposaient à la demande. Les dissidents représentaient un éventail varié d'intérêts et faisaient état d'une véritable préoccupation pour le bien-être de la collectivité. Finalement, elle a jugé que les besoins du quartier étaient déjà comblés par les établissements autorisés, établis à proximité.

En vertu de la *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles*, la Commission a maintenu une proposition de révocation d'enregistrement visant un ancien constable reconnu coupable de trafic de cocaine. Étant donné que celui-ci était encore en liberté conditionnelle et que d'autres circonstances intervenaient, la Commission a jugé qu'il convenait de révoquer l'enregistrement.

Dans une affaire semblable traitée en vertu de la *Loi sur le courtage commercial et immobilier*, un requérant s'était vu refuser l'enregistrement après avoir été inculpé de plusieurs infractions, y compris celle d'avoir comploté en vue de vendre de la cocaine. La Commission, malgré la dissidence d'un de ses membres, a jugé en faveur du requérant, compte tenu qu'au moment de l'audience celui-ci avait été inculpé mais n'avait pas encore été reconnu coupable. L'enregistrement a donc été accordé sous réserve de réexamen une fois le jugement prononcé par la cour.

Parmi les nombreuses audiences portant sur des appels interjetés en vertu du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, il convient de noter une affaire ayant trait à un travail de maçonnerie de qualité discutable. La Commission, constatant que le travail ne satisfaisait pas aux normes prescrites par la *Loi sur le*

allowed, one was referred back to the tribunal for a second hearing and another was allowed on consent of both parties.

FAST FACTS:

	1985	1986	1987
Appeal decisions published	42	61	65
Related to:			
Ontario New Home Warranties Plan Act	21	19	14
Real Estate and Business Brokers Act	5	13	19
Liquor Licence Act	7	16	19
Appeals received	165	193	280

Note: Figures are for calendar years

Acts giving jurisdiction to the tribunal:

Bailiffs Act
Business Practices Act
Collection Agencies Act
Consumer Protection Act
Consumer Reporting Act
Credit Unions and Caisses Populaires Act
Discriminatory Business Practices Act
Liquor Licence Act
Ministry of Consumer and Commercial Relations Act
Mortgage Brokers Act
Motor Vehicle Dealers Act
Ontario New Home Warranties Plan Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Real Estate and Business Brokers Act
Travel Industry Act
Upholstered and Stuffed Articles Act

Chairperson:
S.J. Wychowanec

régime de garanties, a accueilli la demande du propriétaire de la maison et le Régime s'est vu contraint d'assurer le remplacement de toutes les briques.

Une autre affaire a mis en évidence les problèmes dont peuvent être victimes les consommateurs qui font affaires avec des agents de voyages non autorisés. La personne interjetant appel avait versé une somme directement à un grossiste pour des services qu'elle n'a jamais reçus. Un remboursement en vertu du Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme lui avait été refusé étant donné que l'agence en question n'était pas enregistrée. Tout en sympathisant avec le consommateur, les membres de la Commission ne pouvaient, dans ces circonstances, lui donner satisfaction.

Il est possible de faire appel des jugements de la Commission auprès de la Cour divisionnaire. Depuis la création de la Commission, 37 des 41 appels entendus par celle-ci ont été rejetés par la Cour. Elle en a accueilli un, en a renvoyé un deuxième devant la Commission pour être entendu de nouveau et en a accueilli un troisième de consentement par les parties.

STATISTIQUES BRÈVES:

	1985	1986	1987
Jugements d'appels publiés	42	61	65
Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario	21	19	14
Loi sur le courtage commercial et immobilier	5	13	19
Loi sur les permis de vente d'alcool	7	16	19
Appels accueillis	165	193	280

* Les chiffres fournis correspondent à l'année civile.

Lois établissant la compétence de la Commission :

Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les agences de voyages
Loi sur les articles rembourrés
Loi sur les caisses populaires et les *credit unions*
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur les courtiers en hypothèques
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur les huissiers
Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce
Loi sur les permis de vente d'alcool
Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario
Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Présidente :
S. J. Wychowanec

Liquor Control Board of Ontario

MEETING THE NEEDS OF A CHANGING MARKET

In its 60th year, the LCBO kept pace with the times through improvements in customer service and efficiency while meeting its traditional responsibility for the distribution of alcoholic beverages in Ontario. The board tests products for safety, supervises the sale and transportation of alcoholic beverages and operates 623 liquor stores across the province.

The LCBO underwent a large-scale reorganization during the year, providing it with greater scope to meet changing consumer needs and shopping habits. At the same time, maintaining an emphasis on efficient and professional operations continued to be a priority.

The LCBO's chief aim during the year was to improve customer service. A new merchandising division was

Régie des alcools de l'Ontario

RÉPOND AUX BESOINS D'UN MARCHÉ EN ÉVOLUTION

Durant sa 60e année, la RAO s'est mise au rythme de son époque en améliorant son service à la clientèle et son efficacité tout en s'acquittant de son mandat traditionnel en matière de distribution des alcools en Ontario. Elle vérifie la sécurité des produits, surveille la vente et le transport des boissons alcooliques et exploite 623 magasins dans la province.

Au cours de l'exercice, la RAO a procédé à une réorganisation importante qui lui accordera plus de latitude et lui permettra de mieux répondre à l'évolution des besoins des clients et de leurs habitudes de consommation. Le maintien d'entreprises efficaces et professionnelles a continué de retenir l'attention de façon particulière.

formed to ensure better customer access to products. The board also increased the number of stores featuring tasting counters to enable customers to sample products. Hours of operation were expanded in many stores, while others introduced Vintages selections.

In response to customer requests for more information, the board developed a customer newsletter, *LCBO Today*, to be available in all LCBO stores. The board also developed plans to launch a 1-800 information line provincewide, to make information available by telephone. Internal communication activities were also expanded.

The LCBO plans to monitor its success in meeting changing needs through a series of independent customer surveys.

In terms of the market, the board found spirit sales remained flat, although the growing popularity of coolers was reflected in a 106-per-cent volume increase in sales. Ontario wineries also experienced a modest increase in market share and imported beers had a 25-per-cent increase in sales.

The past year saw other changes at the LCBO, as the board sought to increase outside involvement. One example of this new external participation was listing a grappa product for the first time. Representatives from the Italian community were invited to taste and choose the grappa which LCBO stores would stock. Another panel of outside tasters was invited to make the 1987 Beaujolais Nouveau selection. This marked the first time the board used outside tasters to choose a product to be sold in its stores.

FAST FACTS:

	1986	1987	**1988**
	(*figures listed in thousands)		
*Sales	1,646,814	1,767,341	**1,860,129**
*Net income	612,573	637,194	**641,027**
Permanent employees	3,308	3,348	**3,460**
Regular products listed	2,800	2,988	**2,814**
Self-serve stores in operation	529	558	**585**
Total stores in operation	609	617	**623**

Note: The above figures are for calendar years, figures below represent fiscal years.

	'86-'87	**'87-'88**
	(figures listed in thousands)	
Sales by board stores, by litres		
Canadian spirits	50,867	**54,470**
Imported spirits	12,677	**12,690**
**Canadian wines	31,457	**34,054**
Imported wines	44,775	**45,197**
Canadian beers	40,301	**43,049**
Imported beers	5,940	**9,711**
Total sales by board stores	186,017	**199,171**
Sales by Ontario Wineries and Winery Stores	9,493	**10,595**
Sales by Breweries and Brewers' Retail Stores	759,379	**788,805**

**Includes Ontario wines sales of 33,847 thousand litres during fiscal year ended March 31, 1988, compared with 30,723 thousand litres during previous fiscal year.

Le principal objectif de la RAO durant l'exercice a été d'améliorer le service au consommateur. Elle a créé une nouvelle division des techniques marchandes pour s'assurer d'offrir aux clients les produits qu'ils désirent au moment et à l'endroit où ils en ont besoin. Des comptoirs de dégustation ont été aménagés dans un plus grand nombre de magasins pour permettre aux clients de goûter les produits. Les heures d'ouverture de plusieurs magasins ont été prolongées; des vins de grand cru ont été ajoutés dans d'autres.

Pour faire suite aux demandes de renseignements de la part des clients, la RAO a créé un bulletin à leur intention, RAO Actualités, disponible dans tous les magasins de la Régie. La RAO a aussi élaboré des plans pour instaurer, à la grandeur de la province, un service de renseignements par téléphone accessible par numéro 1-800. De plus, les communications internes ont été améliorées.

La RAO entend contrôler le résultat de ses efforts par une série d'enquêtes indépendantes auprès des clients.

Du côté du marché, les ventes de spiritueux sont restées modestes bien que la popularité croissante des vins panachés se soit manifestée par une augmentation de 106 pour cent du volume de vente. Les établissements vinicoles ontariens ont légèrement augmenté leur part du marché et les ventes de bières importées ont connu une hausse de 25 pour cent.

D'autres changements se sont manifestés à la RAO au cours de l'exercice grâce aux efforts de la Régie pour augmenter la participation du milieu. On a par exemple mis en vente pour la première fois un grappa choisi par des représentants de la collectivité italienne, à la suite d'une dégustation organisée par la RAO à cet effet. Un autre groupe de dégustateurs du milieu a été invité à choisir le Beaujolais nouveau 1987. C'est la première fois que la Régie s'adressait à des dégustateurs de l'extérieur pour choisir un produit destiné à la vente dans ses magasins.

STATISTIQUES BRÈVES:

	1986	1987	**1988**
	(*en milliers)		
* Ventes	1 646 814	1 767 341	**1 860 129**
* Revenu net	612 573	637 194	**641 027**
Employés permanents	3 308	3 348	**3 460**
Produits de stock courant	2 800	2 988	**2 814**
Libre-service	529	558	**585**
Nombre total de magasins	609	617	**623**

Remarque : Les chiffres ci-dessus renvoient à l'année civile et les chiffres ci-dessous, à l'exercice.

	'86-'87	**'87-'88**
	(en milliers)	
Ventes des magasins de la RAO (en litres)		
Spiritueux canadiens	50 867	**64 470**
Spiritueux importés	12 677	**12 690**
** Vins canadiens	31 457	**34 054**
Vins importés	44 775	**45 197**
Bières canadiennes	40 301	**43 049**

Acts administered:

Liquor Control Act
Wine Content Act

Chairman:
J.W. Ackroyd

Executive Vice-president:
L.F. Pitura

Senior Vice-president of Operations:
L.C. Gee

Bières importées	5 940	9 711
Ventes totales des magasins de la RAO	186 017	199 171
Ventes des producteurs et des magasins de vin ontariens	9 493	10 595
Ventes des brasseries et des magasins de bière	759 379	788 805

** Ces chiffres comprennent les ventes de vin ontarien, soit 33 847 mille litres pour l'exercice se terminant le 31 mars 1988 par rapport à 30 723 mille litres pour l'exercice précédent.

Lois dont l'application relève de la Régie :

Loi sur les alcools
Loi sur le contenu du vin

Président :
J. W. Ackroyd

Vice-président exécutif :
L. F. Pitura

Vice-président principal, opérations :
L. C. Gee

Liquor Licence Board of Ontario

REGULATING LIQUOR DISTRIBUTION TO HELP CONSUMERS

For the past 41 years, the Liquor Licence Board of Ontario has licensed and regulated the premises where beer, wine and spirits are sold and served. The manufacturers of these beverages are also licensed and regulated. The board monitors advertising of alcoholic beverages and issues Ontario photo cards, used as proof of age.

Throughout the year, the Liquor Licence Board of Ontario focused on improving communications and productivity both within the board and in its relations with the public.

On the communications side, a quarterly staff newsletter was introduced and has proved particularly helpful to inspectors located away from head office.

The board dealt with the growing number of back-

Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario

RÉGLEMENTE LA DISTRIBUTION DES SPIRITUEUX POUR SERVIR LES CONSOMMATEURS

Depuis 41 ans, la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario autorise et réglemente les lieux où l'on vend et où l'on sert la bière, le vin et les spiritueux. Elle autorise et réglemente aussi les fabricants de ces boissons. De plus, la Commission surveille la publicité des boissons alcoolisées et délivre les cartes-photos de l'Ontario qui servent de preuve d'âge.

Tout au long de l'exercice, la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario a concentré ses efforts sur l'amélioration des communications et de la productivité, tant au sein de la Commission que dans ses rapports avec le public.

logged proposals and moved to strengthen the hearing process with the appointment of an additional lawyer. To assist in the task of implementing the recommendations of the Report of the Ontario Advisory Committee on Liquor Regulation, the board also appointed a policy and research analyst.

Client services were improved by the introduction of microcomputers, following completion of a major feasability study on the automation of board functions. Training courses were made available to staff unfamiliar with the new technology.

Many of the board's internal management policies were also revised. During the course of the year, the board established an employment equity advisory committee; provided staff training on a variety of topics, including employment equity, technology, team management, project management and race relations; and established a new grievance procedure.

In addition, 23 internal task forces were created to update board policies and procedures in key areas. The specific proposals brought forward by some of the task groups are currently under review.

The board has also reorganized its inspection function and strengthened its investigation team.

FAST FACTS:

	'85-'86	'86-'87	'87-'88
	($ in millions)		
Revenue	$224.5	$321.0	**$350.9**
Expenses	$7.3	$7.8	**$8.3**
Total licensed establishments	11,583	12,128	**12,767**
Hearings	208	183	**188**
Licences suspended	59	60	**77**
Licences revoked	170	157	**176**
Inspections	57,072	53,354	**48,370**
Spot checks	15,063	19,155	**16,407**
Photo Cards issued	63,103	32,165	**11,583***
Special occasion permits issued	157,245	147,322	**140,198**

*Significant decreases in the issuance of Ontario Photo Cards have occurred over the last two years as a direct result of the implementation of the new Ontario Drivers' Licence and Photo ID Program by the Ministry of Transportation.

Act administered:

Liquor Licence Act

Chairman:
D.W. Drinkwalter

Executive Director:
B.D. Tocher

Sur le plan des communications, elle a lancé un bulletin interne trimestriel qui s'est avéré pratique pour les inspecteurs postés à l'extérieur du siège social.

La Commission a traité un nombre croissant de demandes accumulées et a entrepris des démarches pour améliorer le système d'audience en nommant un avocat de plus. Afin d'aider à la mise en oeuvre des recommandations du Comité consultatif de l'Ontario sur la réglementation des alcools, la Commission a aussi nommé un analyste aux politiques et à la recherche.

L'adoption de micro-ordinateurs à la suite d'une grande étude sur l'informatisation des fonctions de la Commission a permis d'améliorer les services aux clients. Le personnel a pu se prévaloir de cours de formation.

La Commission a aussi amélioré bon nombre de ses politiques de régie interne. Durant l'exercice, elle a nommé un comité consultatif en matière d'équité d'emploi, assuré la formation du personnel dans une variété de domaines, y compris l'équité d'emploi, la technologie, la gestion par équipe, la gestion de projet et les rapports interraciaux, tout en instituant une nouvelle procédure de règlement des griefs.

La Commission a de plus créé 23 groupes de travail internes chargés d'améliorer les programmes et les méthodes dans les domaines importants. Les suggestions formulées par certains des groupes de travail sont actuellement à l'étude.

La Commission a aussi effectué une réorganisation des fonctions en matière d'inspection et consolidé son équipe d'enquêteurs.

STATISTIQUES BRÈVES:

	'85-'86	'86-'87	'87-'88
	($ en milliers)		
Recettes	224,5 $	321,0 $	**350,9 $**
Dépenses	7,3 $	7,8 $	**8,3 $**
Établissements titulaires d'un permis	11 583	12 128	**12 767**
Audiences	208	183	**188**
Suspensions de permis	59	60	**77**
Révocations de permis	170	157	**176**
Inspections	57 072	53 354	**48 370**
Vérifications	15 063	19 155	**16 407**
Cartes-photos	63 103	32 165	**11 583***
Permis de circonstance	157 245	147 322	**140 198**

*La réduction considérable du nombre de cartes-photos délivrées au cours des deux dernières années est la conséquence directe des nouvelles règles du ministère des Transports concernant le permis de conduire ontarien qui doit maintenant comporter une photo d'identité.

Loi dont l'application relève de la Commission :

Loi sur les permis de vente d'alcool

Président :
D. W. Drinkwalter

Directeur général :
B. D. Tocher

Ontario Racing Commission

KEEPING SAFETY AND INTEGRITY ON TRACK

Through licensing and regulatory programs, the Ontario Racing Commission promotes the fair and safe operation of racetracks throughout the province. The Racing Commission Act establishes the ORC's authority to license all participants and set race dates. In addition to regular meetings, hearings are held throughout the year to deal with various matters, such as disciplinary action.

The commission operates a system of mandatory breathalyser tests and random human drug testing. The program was established for safety reasons and to promote a standard of integrity for all sports and entertainment industries.

Agriculture Canada is responsible for parimutuel betting, video monitoring of races and the testing of horses for prohibited substances.

Commission des courses de l'Ontario

ASSURE LA SÉCURITÉ ET L'HONNÊTETÉ DANS LES HIPPODROMES

Par ses programmes de permis et de réglementation, la Commission veille à l'exploitation juste et sécuritaire des hippodromes dans l'ensemble de la province. La *Loi sur la Commission des courses de chevaux* donne à la CCO le pouvoir de délivrer des permis à tous les participants et de fixer le calendrier des courses. En plus de ses réunions régulières, la Commission tient des audiences tout au long de l'année pour examiner diverses questions, comme les mesures disciplinaires.

La Commission administre un système d'alcootests obligatoires en plus de tests de détection de drogues sur des sujets humains choisis au hasard. Le programme, inspiré par un souci de sécurité, vise à fixer une norme

The Ontario racing industry employs more than 49,000 people.

An independent annual report of the ORC's operations, providing statistical and further anecdotal information, is available from the commission.

The Ontario Racing Commission helped spur this province to the forefront of the horse-racing world in the past year, galloping past old records at every turn. Ontario boasts the largest racing jurisdiction in North America, with more than 1,900 race dates at 23 tracks.

Fed by continually improving fortunes in the standardbred industry and renewed success in thoroughbred ventures, betting figures once again hit new highs. Wagering during the 1987 fiscal year rose 9.4 per cent to a record of $973,802,080 — representing more than half of all the betting in Canada.

The Racetracks Assistance Program (RAP) gets much of the credit for the increases. Implemented in 1986, when the province agreed to invest $25 million on a matched-funds basis, RAP has helped modernize patron facilities at tracks throughout the province. The program has also provided funds for successful marketing ventures, raising the profile of horse racing as family entertainment.

Ontario's tax-sharing program that funnels a percentage of wagering revenue back to the racing industry, passed some milestones this year. The $2.5-million Equine Research Centre at Guelph began operations early in 1988. Throughout its development, the centre has been supported by the wagering rebate program.

The tax-sharing plan also provided $13 million to the Standardbred Improvement Program. The thoroughbred counterpart received $8.6 million. In both sectors, the money supplements purses and funds racing and breeding incentive programs such as the Ontario Sires Stakes. The objective is improving the quality of horses produced in Ontario. Average sale prices of the top 50 Ontario-sired standardbred yearlings skyrocketed 32 per cent, to a record of $40,400. The top 50 Ontario-sired thoroughbreds fetched an average price of $72,340, reflecting an increase of 15 per cent.

Some other highlights of the year included establishing new streamlined rules of racing for thoroughbreds and standardbreds. The commission also gave approval to race dates for a new track, Hiawatha Horse Park, in Sarnia.

In addition, the ORC continued its commitment to promoting quarter-horse racing in Ontario.

FAST FACTS:

	'87-'88
	(figures listed in thousands)
Revenue from licensing, fines, penalties, truck fees and miscellaneous	1,709
Commission expenditure	4,337
Racetracks Assistance Program	6,953

d'intégrité pour tous les sports et toutes les industries du divertissement.

Le pari mutuel, la surveillance des courses par la vidéo et l'examen des chevaux en vue de déceler la présence de substances prohibées sont la responsabilité d'Agriculture Canada.

L'industrie des courses de l'Ontario procure de l'emploi à plus de 49 000 personnes.

On peut obtenir un rapport annuel indépendant des activités de la CCO contenant des statistiques et d'autres renseignements anecdotiques en faisant la demande à la Commission.

Au cours du dernier exercice, la Commission des courses de l'Ontario (CCO) a aidé à placer la province au premier plan du monde des courses de chevaux, éclipsant les vieux records à chaque tour de piste. Responsable de plus de 1 900 programmes de courses à 23 hippodromes, l'Ontario réglemente le territoire nord-américain de courses de chevaux le plus important.

Encouragées par les progrès toujours croissants de l'industrie des Standardbreds et le succès renouvelé des programmes de pur-sang, les sommes misées ont encore une fois atteint de nouveaux sommets. Durant l'exercice 1987, les paris ont augmenté de 9,4 pour cent pour atteindre la somme record de 973 802 080 $, soit plus de la moitié des sommes misées au Canada.

Ces gains sont en grande partie attribuables au Programme d'aide aux hippodromes. Mis en oeuvre en 1986, alors que la province consentait à verser des subventions de contrepartie jusqu'à concurrence de 25 millions de dollars, le Programme a contribué à moderniser les installations pour la clientèle dans les hippodromes de la province. C'est aussi à ce Programme que l'on doit plusieurs heureuses initiatives de commercialisation visant à présenter les courses de chevaux comme un divertissement pouvant intéresser toute la famille.

Le Programme de partage des impôts, qui retourne à l'industrie une partie des revenus provenant des paris, a franchi des jalons au cours de l'exercice. Le Centre de recherche sur les chevaux à l'Université Guelph, construit au coût de 2,5 millions de dollars, a été inauguré au début de 1988. Depuis le début de sa conception, le centre a reçu l'appui financier du Programme de remise sur les revenus de paris.

Le même programme a aussi contribué 13 millions de dollars au Programme d'amélioration de Standardbreds ainsi que 8,6 millions à celui des pur-sang. Dans les deux cas, l'argent sert à arrondir les bourses et à financer les programmes d'élevage et de courses comme le programme ontarien Sires Stakes. L'objectif est d'améliorer la qualité des chevaux produits en Ontario. Le prix de vente moyen des 50 meilleurs yearlings Standardbred produits en Ontario a monté de 32 pour cent pour atteindre la somme record de 40 400 $. Les 50 meilleurs pur-sang produits en Ontario ont atteint le prix moyen de 72 340 $, ce qui représente une augmentation de 15 pour cent.

On compte parmi les autres réalisations importantes au cours de l'exercice, la mise en place de nouveaux règlements uniformisés pour les courses de pur-sang et de Standardbreds. La Commission a aussi sanctionné le

Act administered:

Racing Commission Act

Chairman:
J.F. Drea

Director:
W.R. McDonnell

calendrier d'un nouvel hippodrome, le Hiawatha Horse Park, à Sarnia.

En plus, la CCO n'a pas cessé de promouvoir les courses de quarter-horses en Ontario.

STATISTIQUES BRÈVES:

	'87-'88 (en milliers de $)
Recettes provenants des permis, amendes, sanctions, droits de piste et autres	1 709
Dépenses de la Commission	4 337
Programme d'aide aux hippodromes	6 953

Loi dont l'application relève de la Commission :

Loi sur la Commission des courses de chevaux

Président :
J. F. Drea

Directeur :
W. R. McDonnell

Legislation Administered

The following legislation is administered by the Ministry of Consumer and Commercial Relations.

Amusement Devices Act, 1986
Apportionment Act
Assignments and Preferences Act
Athletics Control Act
Bailiffs Act
Bills of Sale Act
Boilers and Pressure Vessels Act
Boundaries Act
Bread Sales Act
Business Corporations Act, 1982
Business Practices Act
Cemeteries Act
Certification of Titles Act
Change of Name Act, 1986
Collection Agencies Act
Condominium Act
Consumer Protection Act
Consumer Protection Bureau Act
Consumer Reporting Act
Corporation Securities Registration Act
Corporations Act
Corporations Information Act
Debt Collectors Act
Discriminatory Business Practices Act
Elevating Devices Act
Energy Act
Extra-Provincial Corporations Act, 1984
Factors Act
Gasoline Handling Act
Land Registration Reform Act, 1984
Land Titles Act
Limited Partnerships Act
Liquor Control Act
Liquor Licence Act
Marriage Act
Ministry of Consumer and Commercial Relations Act
Motor Vehicle Dealers Act
Ontario New Home Warranties Plan Act
Operating Engineers Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Partnerships Act
Partnerships Registration Act
Personal Property Security Act
Petroleum Products Price Freeze Act, 1975 (unconsolidated and unrepealed)

Lois dont l'application rèleve du ministère

Voici la liste des lois dont l'application relève du ministère de la Consommation et du Commerce :

Loi sur les actes de vente mobilière
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les agences de voyages
Loi sur les agents de recouvrement
Loi sur les alcools
Loi sur les articles rembourrés
Loi sur les ascenseurs et appareils de levage
Loi de 1986 sur les attractions
Loi de 1975 sur le blocage des prix des produits pétroliers (non refondue et non abrogée)
Loi sur le bornage
Loi sur la certification des titres
Loi sur les cessions et préférences
Loi de 1986 sur le changement de nom
Loi sur les chaudières et appareils sous pression
Loi sur les cimetières
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi sur la Commission des courses de chevaux
Loi sur les commissionnaires
Loi de 1982 sur les compagnies
Loi sur les compagnies et associations
Loi de 1984 sur les compagnies extraprovinciales
Loi sur le contenu du vin
Loi sur le contrôle des sports
Loi sur la copropriété par déclaraion
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur l'enregistrement des actes
Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif
Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et associations
Loi sur l'état civil
Loi de 1983 sur la façon de présenter la vente d'ensembles
Loi sur les huissiers
Loi sur les hydrocarbures
Loi sur la manutention de l'essence
Loi sur le mariage

Prearranged Funeral Services Act
Racing Commission Act
Real Estate and Business Brokers Act
Registry Act
Residential Complex Sales Representation Act, 1983
Theatres Act
Travel Industry Act
Unclaimed Articles Act
Upholstered and Stuffed Articles Act
Vital Statistics Act
Wine Content Act

The minister has been delegated supervision of the administration dealing with lottery licences issued to charitable and religious organizations to raise money for charitable or religious purposes pursuant to Section 190 of the Criminal Code (Canada).

Loi sur les mécaniciens d'exploitation
Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce
Loi sur les objets non réclamés
Loi sur l'Office de protection du consommateur
Loi sur les permis de vente d'alcool
Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les préarrangements funéraires
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario
Loi sur les renseignements exigés des compagnies et associations
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Loi sur la répartition de revenus périodiques
Loi sur les salles de cinéma
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur les sociétés en commandite
Loi sur les sûretés mobilières
Loi sur la vente du pain

Le ministre a été délégué responsable de surveiller la gestion portant sur la délivrance de permis aux oeuvres de bienfaisance ou aux organismes religieux désirant organiser des jeux de société en vue de ramasser des fonds à des fins religieuses ou charitables, aux termes de l'article 190 du *Code criminel canadien*.

Financial Statement
Revenue

États Financiers
Recettes

		1986-87 $	%	1987-88 $	%
Ministry administration	**Administration du ministère**	320,515	.03	**188,493**	.02
Commercial Standards	**Normes commerciales**				
Business Practices	Pratiques commerciales	4,819,802	.5	**7,158,221**	.7
Security deposits	Cautionnements	75,000	0.0	**75,000**	0.0
Security deposits – foreign lands	Dépôt de garantie – terres étrangères	10,000	0.0	**69,473**	0.0
Total	Total	4,904,802	.5	**7,302,694**	.7
Technical Standards	**Normes techniques**				
Operating Engineers	Mécaniciens d'exploitation	258,273	.03	**257,258**	.02
Pressure Vessels	Appareils sous pression	1,750,326	.2	**1,980,614**	.2
Elevating Devices	Appareils de levage	2,344,016	.2	**3,057,423**	.3
Fuels Safety	Sécurité des combustibles	1,272,042	.1	**1,248,558**	.1
Upholstered and Stuffed Articles	Articles rembourrés	357,365	.04	**433,031**	.04
Total	Total	5,982,022	.57	**6,976,884**	.66
Public Entertainment Standards	**Normes relatives aux divertissements publics**				
Regulation of horse racing	Réglementation des courses de chevaux	1,739,491	.2	**1,708,050**	.2
Theatres, Lotteries and Ath. Comm.	Commissaire des salles de cinéma et des sports professionnels	1,896,566	.2	**1,907,964**	.2
Subtotal	Total partiel	3,636,057	.4	**3,616,014**	.4
Security deposit – Ath. Comm.	Dépôt de garantie – Commissaire des sports professionnels	2,600	0.0	**2,000**	0.0
Total	Total	3,638,057	.4	**3,618,014**	.4
Registration Division	**Division de l'enregistrement**				
Real Property Registration	Enregistrement immobilier	37,129,258	3.6	**43,394,765**	4.0
PPSR	Enregistrement des sûretés mobilières	9,591,168	.9	**10,947,561**	1.0
Subtotal	Total partiel	46,720,426	4.5	**54,342,326**	5.0
PPSR assurance fund	Fonds d'assurance pour l'enregistrement des sûretés mobilières	805,515	.1	**798,312**	.1
Subtotal	Total partiel	47,525,941	4.6	**55,140,638**	5.1
Companies	Compagnies	14,354,481	1.4	**16,687,588**	1.5
Registrar General	Registraire général	4,681,533	.5	**6,080,342**	.6
Total	Total	66,561,955	6.5	**77,908,568**	7.2
Liquor Licence Board	**Commission des permis de vente d'alcool**				
Liquor Licence Board	Commission des permis de vente d'alcool	321,026,508	31.0	**350,877,690**	32.0
Total	Total	321,026,508	31.0	**350,877,690**	32.0
Liquor Control Board	**Régie des alcools**				
Liquor control profits	Régie des alcools – bénéfices	629,000,000	61.0	**651,000,000**	59.02
Total	Total	629,000,000	61.0	**651,000,000**	59.02
Grand total MCCR revenue	**Total des recettes du M.C.C.**	1,031,434,459	100.0	**1,097,872,343**	100.0

Financial Statement
Expenditures

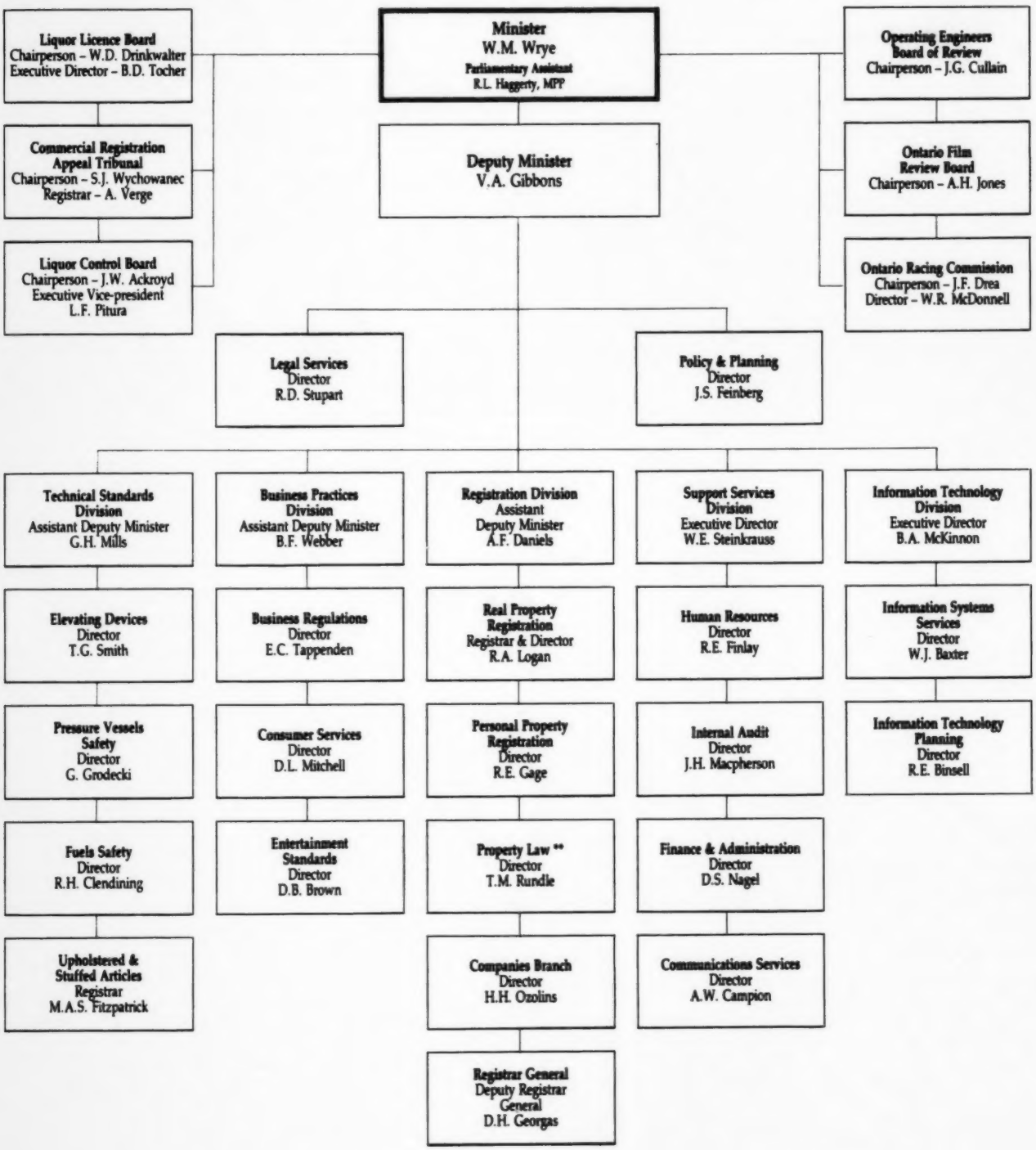
États Financiers
Dépenses

		1986-87 $	%	1987-88 $	%
Ministry administration	**Administration du ministère**	11,141,470*	9.8	**14,015,355**	10.4
Commercial Standards	**Normes commerciales**				
Business Practices	Pratiques commerciales	8,747,206	7.7	**10,628,413**	7.9
CRAT	C.A.E.C.	427,921	.4	**492,194**	.4
Subtotal	Total partiel	9,175,127	8.1	**11,120,607**	8.3
Deposit and Trust	Dépôt et fiducie	17,281	0.0	—	0.0
Security bond forfeiture	Déchéances de cautionnement	244,529	.2	**146,169**	.1
Total	Total	9,436,937	8.3	**11,266,776**	8.4
Technical Standards	**Normes techniques**				
Program administration	Administration du programme	558,467	.5	**716,677**	.5
Pressure Vessels and Op. Engs.	Appareils sous pression et mécaniciens d'exploitation	3,159,852	2.8	**3,303,502**	2.4
Elevating Devices	Appareils de levage	2,787,336	2.5	**3,074,669**	2.3
Fuels Safety	Sécurité des combustibles	3,059,867	2.7	**3,355,552**	2.5
Upholstered and Stuffed Articles	Articles rembourrés	363,054	.3	**336,595**	.3
Total	Total	9,928,576	8.8	**10,786,995**	8.0
Public Entertainment Standards	**Normes relatives aux divertissements publics**				
Regulation of horse racing	Réglementation des courses de chevaux	25,689,272	22.6	**32,583,903**	24.1
Theatres	Salles de cinéma	1,503,946	1.3	**1,407,952**	1.0
Lotteries and Athletics Commission	Loteries et commission des sports professionnels	538,817	.5	**774,244**	.6
Total	Total	27,732,035	24.4	**34,766,099**	25.7
Registration Division	**Division de l'enregistrement**				
Program administration	Administration du programme	1,792,267	1.6	**2,626,809**	1.9
Real Property Registration	Enregistrement immobilier	30,325,144	26.7	**35,850,240**	26.5
PPSR	Enregistrement des sûretés mobilières	5,861,374	5.2	**6,562,517**	4.9
Companies	Compagnies	3,176,773	2.8	**3,921,288**	2.9
Registrar General	Registraire général	6,398,424	5.6	**7,022,729**	5.2
Total	Total	47,553,982	41.9	**55,983,583**	41.4
Liquor Licence Board	**Commission des permis de vente d'alcool**				
Liquor Licence Board	Commission des permis de vente d'alcool	7,761,176	6.8	**8,276,080**	6.1
Total	Total	7,761,176	6.8	**8,276,080**	6.1
Grand total MCCR expenditures	**Total des dépenses du M.C.C.**	113,554,176	100.0	**135,094,888**	100.0

*Note: Ministry administration 1986-87 actuals have been reduced by $144,635 for ethnic advertising as responsibility for this expenditure was transferred from the ministries to Management Board of Cabinet for 1987-88 fiscal year.

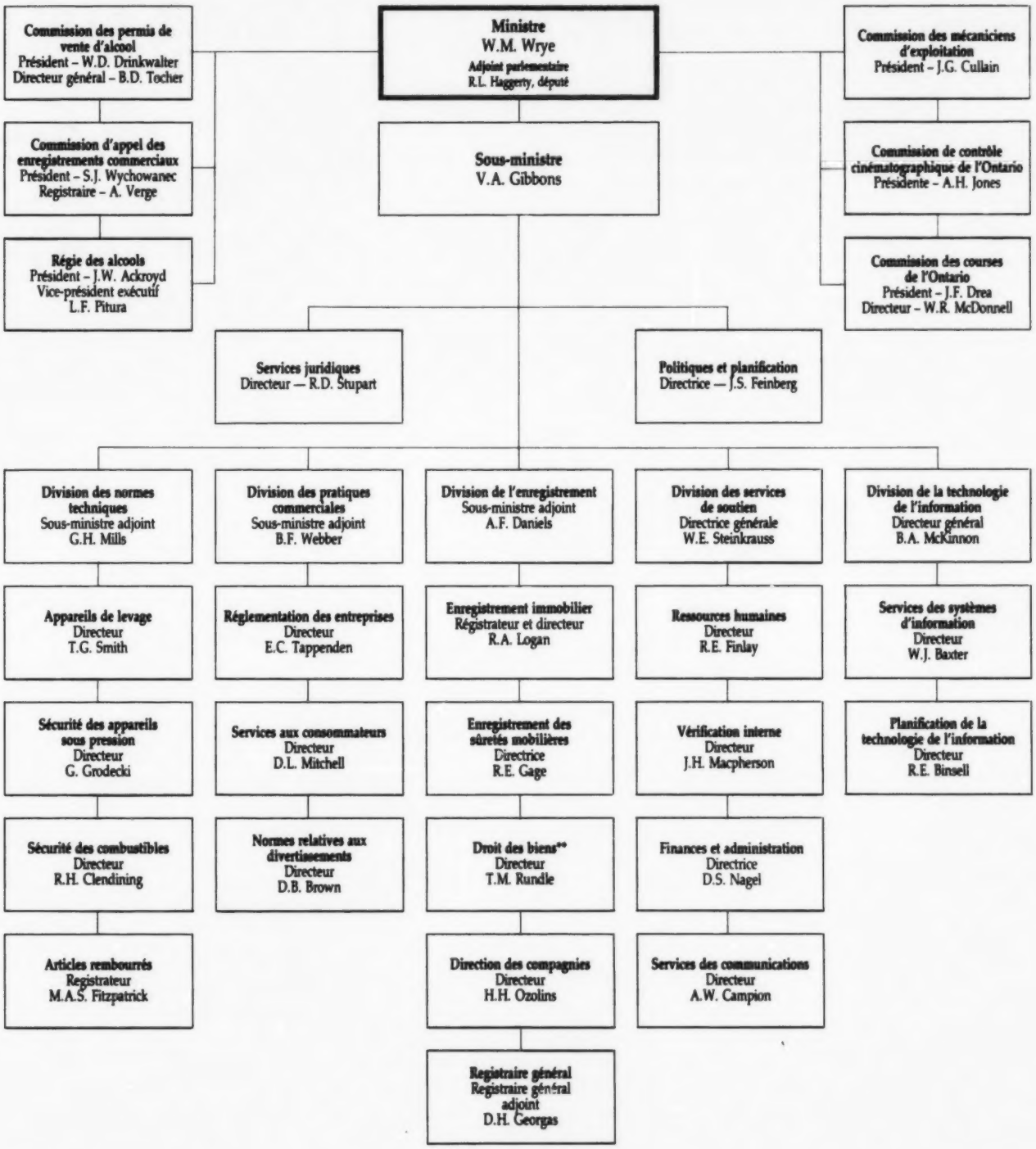
*Remarque : Le chiffre représentant la dépense pour administration du ministère en 1986-1987 a été réduite de 144.635 $. Ce chiffre dénote le coût de la publicité ethnique dont la responsabilité a été transférée des ministères au Conseil de gestion du gouvernement pour l'exercice 1987-1988.

Organization of the Ministry



** Legal Services provided by the Ministry of the Attorney General as of March 31, 1988

Organigramme



** Services juridiques dispensés par le ministère du Procureur général au 31 mars 1988

List of Plates

Cover	At the Toronto Boroughs Land Registry Office, Violette Boutros and Phillip Beloso review documents to assist the public in determining accurate information through the Real Property Registration System.
Page 8	Pat Marum offers over-the-counter advice at Toronto's Consumer Services Bureau, one of eight Ontario regional offices.
Page 11	Business Practices Division's Diane Middleton hands out consumer information at the ministry's booth, Toronto's Eaton Centre.
Page 14	Keith O'Leary performs vehicle inspections for Business Practices Division, which is also responsible for the Motor Vehicle Compensation Fund.
Page 16	Razaul Jabbar of Companies Branch helps ensure the business registrations of more than 455,000 Ontario corporations are up to date.
Page 21	The fluff flies as Upholstered and Stuffed Articles Branch Inspector Dara Vorkapic ensures public safety standards for filler materials are met.
Page 26	Dianne Lone (left) and Patricia Weldon of Communications Branch stand in support of Ontario's Consumer Week, and a couple of people who know how to shop. The poster appeared at bus shelters, schools and government offices across the province.
Page 31	Teacher Paula Cassagnol helps staff improve French-language skills as part of the ministry's employee-development program, co-ordinated by Human Resources Branch.
Page 33	Nancy Hagans looks on as Mary Morris reviews the schedule for Commercial Registration Appeal Tribunal hearings.
Page 36	Liquor Control Board of Ontario wine consultant Randy Landy draws on her years of study in oenology to offer consumer advice.
Page 39	Liquor Licence Board Inspector John Zemiar helps ensure the safe, responsible operation of licensed premises in Ontario.
Page 41	A solitary driver puts 'er through 'er paces before the crowds arrive at Mohawk Raceway.

Design: Laurel Angeloff Designs

Photography: Fiona Gilchrist
Rob Johnston

Description des photos

photo principale	Au bureau d'enregistrement des droits immobiliers de Toronto Boroughs, Violette Boutros et Phillip Beloso consultent les documents dont se sert le public pour effectuer des recherches précises dans le système d'enregistrement des droits immobiliers.
page 8	Pour Pat Marum, le comptoir du Bureau des services aux consommateurs à Toronto est l'endroit idéal d'où porter conseils aux consommateurs. Le bureau de Toronto fait parti d'un réseau de huit centres en Ontario.
page 11	Diane Middleton, de la Division des pratiques commerciales, s'est rendu à un des lieus de rencontre des consommateurs — le centre d'achat Eaton à Toronto — pour leur rendre conseil sur place.
page 14	Keith O'Leary, qui veille à l'inspection de véhicules, travaille pour la Division des pratiques commerciales, qui est responsable du Fonds d'indemnisation de l'industrie automobile.
page 16	Razaul Jabbar, de la Direction des companies, assure la mise à jour des documents d'enregistrement de plus de 455 000 entreprises en Ontario.
page 21	Dara Vorkapic, une des inspecteurs de la Direction des articles rembourrés, assure la protection du public en vérifiant que tous les articles rembourrés répondent aux prescriptions de la province.
page 26	Dianne Lone (à gauche) et Patricia Weldon, de la Direction des services de communication, font garde d'honneur aux deux consommateurs représentant la Semaine de la consommation en Ontario. L'affiche a fait le tour des abris-bus, des écoles et des bureaux du gouvernement provincial.
page 31	Paula Cassagnol enseigne le français aux employés du ministère. Ce programme de perfectionnement leur est offert sous les auspices de la Direction des services du personnel.
page 33	Nancy Hagan et Mary Morris étudient l'horaire de la Commission d'appel des enregistrements commerciaux.
page 36	Experte en vins de la Régie des alcools de l'Ontario, Randy Landy a étudié pendant des années en oenologie et offre aujourd'hui maints conseils aux consommateurs.
page 39	John Zemiar, un inspecteur de la Régie des permis de vente d'alcool, veille à ce que les établissements détenant un permis de vente d'alcool en Ontario opèrent de façon responsable.
page 41	Un conducteur solitaire réchauffe son cheval avant l'arrivée des spectateurs à l'hypodrome Mohawk.

ISSN 0707-2384
03/89-2.5M